



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA AGROPECUARIA DE MANABÍ
MANUEL FÉLIX LÓPEZ**

CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**TESIS PREVIA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO
COMERCIAL CON MENCIÓN ESPECIAL EN ADMINISTRACIÓN
AGROINDUSTRIAL Y AGROPECUARIA**

TEMA:

**EVALUACIÓN DE LAS VARIABLES DEL DESEMPEÑO
COOPERATIVO AHORRO Y CRÉDITO CON ENFOQUE EN EL
BUEN VIVIR DE LA ZONA DE MANABÍ**

AUTORES:

**CEVALLOS MARÍN KATHERINE EMILIA
ZAMBRANO FRANCO MAIRA ALEJANDRA**

TUTOR:

ING. ALEXANDER PALACIOS ZURITA, M.Sc

CALCETA, JUNIO 2017

DERECHO DE AUTORÍA

Cevallos Marín Katherine Emilia y Zambrano Franco Maira Alejandra, declaran bajo juramento que el trabajo aquí escrito es de nuestra autoría, que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional, y que hemos consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

A través de la presente declaración cedemos los derechos de propiedad intelectual a la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López, según lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual y su reglamento.

.....
MAIRA A. ZAMBRANO FRANCO

.....
KATHERINE E. CEVALLOS MARÍN

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

Alexander Palacios Zurita certifica haber tutelado la tesis **EVALUACIÓN DE LAS VARIABLES DEL DESEMPEÑO COOPERATIVO AHORRO Y CRÉDITO CON ENFOQUE EN EL BUEN VIVIR DE LA ZONA CENTRO DE MANABÍ**, que ha sido desarrollado por Cevallos Marín Katherine Emilia y Zambrano Franco Maira Alejandra, previa a la obtención del título de Ingeniero Comercial con mención especial en Administración Agroindustrial y Agropecuaria, de acuerdo al **REGLAMENTO PARA LA ELABORACIÓN DE TESIS DE GRADO DE TERCER NIVEL** de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López.

.....
ING. ALEXANDER PALACIOS ZURITA, M.Sc.

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL

Los suscritos integrantes del tribunal correspondiente, declaran que han APROBADO la tesis **EVALUACIÓN DE LAS VARIABLES DEL DESEMPEÑO COOPERATIVO AHORRO Y CRÉDITO CON ENFOQUE EN EL BUEN VIVIR DE LA ZONA CENTRO DE MANABÍ**, que ha sido propuesta, desarrollada y sustentada por Cevallos Marín Katherine Emilia y Zambrano Franco Maira Alejandra, previa a la obtención del título de Ingeniero Comercial con mención especial en Administración Agroindustrial y Agropecuaria, de acuerdo al **REGLAMENTO PARA LA ELABORACIÓN DE TESIS DE GRADO DE TERCER NIVEL** de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López.

.....
Ing. César H. Andrade Moreira, Mg.
MIEMBRO

.....
Ing. Jenny I. Zambrano Delgado, Mg.
MIEMBRO

.....
Phd. Ernesto Negrín Sosa.
PRESIDENTE

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, a Dios por haberme guiado por el camino de la felicidad y del bien,

A mis padres los cuales han hecho todo lo posible para que logre mis metas,

A la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López que me dio la oportunidad de una educación superior de calidad y en la cual he forjado muchos conocimientos profesionales día a día,

También me gustaría agradecer a mis profesores durante toda mi carrera profesional porque todos han aportado con un granito de arena a mi formación.

Agradezco también a cada una de las personas por haberme brindado su apoyo durante todo este camino que me toco recorrer junto a ellos, también le doy las gracias a mi novio el cual ha tenido toda la paciencia del mundo, y el cual me ha dado su ayuda en cada uno de los momentos más difíciles, y también me encantaría agradecerles a mis amigas por su ayuda y colaboración que hemos tenido en este camino.

MAIRA A. ZAMBRANO FRANCO

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios quien me bendice y es mi guía en cada paso que doy en mi vida,

A mis hermanos quienes de una u otra manera me apoyaban y eran mi aliento ya que por ser la mayor de ellos debía brindarles un ejemplo de superación,

A mis adorados padres quienes desde muy pequeña me enseñaron que el estudio es el mayor tesoro y herencia que me pueden brindar,

A mi estimado esposo, quien siempre me apoyo en cada paso que daba, quien me alentaba y me aconsejaba no decaer por un pequeño tropiezo o inconveniente encontrado en los años de estudio,

A mis suegros por apoyarme siempre en todo momento y cuidar de mi hija cuando me ausentaba para realizar mis tareas universitarias,

A la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López la institución que abrió las puertas y me dio la oportunidad de empezar mis estudios y cumplir la meta de graduarme como ingeniera, y

A cada uno de los docentes que con paciencia supieron brindarnos sus conocimientos día a día para que lográramos superarnos.

KATHERINE E. CEVALLOS MARÍN

DEDICATORIA

Esta tesis se la dedico a mi Dios quien supo guiarme por el buen camino, darme fuerzas para seguir adelante y no desmayar en los problemas que se presentaban, enseñándome a encarar las adversidades sin perder nunca la dignidad ni desfallecer en el intento.

A mi familia quienes por ellos soy lo que soy.

Para mis padres por su apoyo, consejos, comprensión, amor, ayuda en los momentos difíciles, y por ayudarme con los recursos necesarios para estudiar. Me han dado todo lo que soy como persona, mis valores, mis principios, mi carácter, mi empeño, mi perseverancia, mi coraje para conseguir mis objetivos.

También dedico esta tesis a las personas que me han apoyado me han dado su apoyo incondicional sin nada a cambio les dedico todos mis logros a ellos.

“La dicha de la vida consiste en tener siempre algo que hacer, alguien a quien amar y alguna cosa que esperar” Thomas Chalmers

MAIRA A. ZAMBRANO FRANCO.

DEDICATORIA

Esta tesis va dedicada a mis padres ya que con mucha ilusión esperaban y anhelaban verme incorporada y realizada,

A mi esposo quien me ayudaba en cada instante y fue mí voz de aliento estos últimos años de estudio, y

En especial a mis hijos quienes son el motivo principal para luchar y salir adelante para que algún día ellos se sientan orgullosos de tener una madre profesional que se desempeña en el mundo laboral, y por ende servirles de ejemplo.

KATHERINE E. CEVALLOS MARÍN.

CONTENIDO GENERAL

CARÁTULA	I
DERECHO DE AUTORÍA.....	II
CERTIFICACIÓN DEL TUTOR	III
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL.....	IV
AGRADECIMIENTO.....	V
AGRADECIMIENTO.....	VI
DEDICATORIA.....	VII
DEDICATORIA.....	VIII
CONTENIDO GENERAL.....	IX
CONTENIDO DE CUADROS Y FIGURAS.....	XIII
RESUMEN	XVIII
PALABRAS CLAVE.....	XVIII
ABSTRACT	XIX
KEY WORDS	XIX
CAPÍTULO I. ANTECEDENTES	1
1.1. PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	1
1.2. JUSTIFICACIÓN	3
1.3. OBJETIVOS	5
1.3.1. OBJETIVOS GENERAL	5
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	5
1.4. IDEA A DEFENDER.....	5
CAPITULO II. MARCO TEÓRICO.....	1
2.1. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	1
2.1.1. IMPORTANCIA DE LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO.....	7
2.1.2. IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE EVALUACIÓN.....	7
2.2. COOPERATIVISMO.....	8
2.2.1. ALIANZA COOPERATIVA INTERNACIONAL (ACI) Y SUS OBJETIVOS.....	9
2.2.2. ORIGEN DEL COOPERATIVISMO EN EL ECUADOR.....	9
2.2.3. PRINCIPIOS DEL COOPERATIVISMO	10
2.3. COOPERATIVA	12
2.3.1. COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO	14
2.3.2. IMPORTANCIA.....	14
2.3.3. FUNCIÓN	15

2.3.4. COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO DENTRO DEL SISTEMA FINANCIERO	15
2.4. BREVE RESEÑA DE LOS ANTECEDENTES DEL BALANCE SOCIAL.....	17
2.4.1. BALANCE COOPERATIVO.....	17
2.4.2. BALANCE SOCIAL	18
2.4.3. IMPORTANCIA DEL BALANCE SOCIAL Y DEL BALANCE SOCIAL COOPERATIVO	18
2.4.4. VENTAJAS Y DESVENTAJAS DEL BALANCE SOCIAL	19
2.4.5. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DEL BALANCE SOCIAL	21
2.5. RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL.....	21
2.5.1. ÉTICA Y RESPONSABILIDAD SOCIAL EN LAS COOPERATIVAS	22
2.5.2. RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA	23
2.6. ECONOMÍA SOCIAL	24
2.7. ECONOMÍA SOLIDARIA Y DESCENTRALIZACIÓN.....	25
2.7.1. ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA.....	25
2.7.2. PRINCIPIOS DE LOEPS LEY ORGÁNICA ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA.....	25
2.8. BUEN VIVIR.....	26
2.8.1. CONSTRUCCIÓN DISCURSIVA CONTEMPORÁNEA DEL BUEN VIVIR.....	27
2.8.2. PRINCIPIOS DEL BUEN VIVIR.....	28
2.9. MÉTODO DELPHI.....	29
2.9. 1. EL MÉTODO DELPHI SUS ORÍGENES.....	29
2.9.2. CARACTERÍSTICAS DEL MÉTODO DELPHI.....	29
2.9.3. PRINCIPIOS BÁSICOS DEL MÉTODO DELPHI.....	31
2.9.4. VENTAJAS DEL MÉTODO DELPHI PARA OBTENER EL ACUERDO GRUPAL ENTRE OTRAS FORMAS DE CONSULTA A EXPERTOS	31
2.9.5. FASES DE SU APLICACIÓN Y SISTEMATIZACIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE REALIZACIÓN DEL DELPHI	32
2.9.6. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA	33
2.9.7. ETAPAS BÁSICAS DEL MÉTODO DELPHI.....	34
2.10. MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD	36
2.11. PLAN DE MEJORAS	39
2.11.1 PASOS A SEGUIR PARA LA ELABORACIÓN DEL PLAN DE MEJORAS	39
CAPÍTULO III. DESARROLLO METODOLÓGICO	41
3.1. UBICACIÓN	41

3.2. DURACIÓN	42
3.3. VARIABLES	42
3.3.1. VARIABLE DEPENDIENTE	42
3.3.2. VARIABLE INDEPENDIENTE	42
3.4. MÉTODOS	42
3.4.1. CIENTÍFICO	42
3.4.2. INDUCTIVO-DEDUCTIVO	43
3.4.3. ANALÍTICO-SINTÉTICO	43
3.4.4. MÉTODO DELPHI	43
3.4.5. MÉTODO TORGERSON	44
3.5. TÉCNICAS	44
3.5.1. ENCUESTA	44
3.5.2. ENTREVISTA	44
3.5.4. GRÁFICO RADAR	45
3.5.5. GRÁFICO DE BARRAS	45
3.5.6. POBLACIÓN Y MUESTREO	45
3.6. HERRAMIENTAS	46
3.7. PROCEDIMIENTO	47
FASE 1: Identificar las variables existentes en el entorno para la comprobación del desempeño cooperativo de ahorro y crédito	47
FASE 2: Aplicar la herramienta de evaluación de las variables para comprobar el desempeño con enfoque en el Buen Vivir, que están teniendo las cooperativas de ahorro y crédito en la zona centro de Manabí	47
FASE 3: Proponer un plan de mejora que potencialice las variables del desempeño cooperativo de ahorro y crédito que generan debilidades en las organizaciones objeto de estudio.	48
CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIONES	49
FASE 1: Identificar las variables existentes en el entorno para la comprobación del desempeño cooperativo de ahorro y crédito	49
FASE 2: Aplicar la herramienta de evaluación de las variables para comprobar el desempeño con enfoque en el Buen Vivir, que están teniendo las cooperativas de ahorro y crédito en la zona centro de Manabí	50
ANÁLISIS DE LOS PRINCIPIOS DE DIRECTIVOS, SOCIOS Y EMPLEADOS	51
FASE 3: Proponer un plan de mejoras que potencialice las variables del desempeño cooperativo de ahorro y crédito que generan debilidades en las organizaciones objeto de estudio	100
INTRODUCCIÓN DEL PLAN DE MEJORAS	100
OBJETIVO GENERAL DEL PLAN DE MEJORAS	101

OBJETIVOS ESPECÍFICOS DEL PLAN DE MEJORAS	101
DIAGRAMA CAUSA Y EFECTO	102
ELABORACIÓN DEL PLAN DE MEJORAS	103
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	114
5.1. CONCLUSIONES.....	114
5.2. RECOMENDACIONES	115
BIBLIOGRAFÍAS	116
ANEXOS	128
ANEXO 1. INFORMACIÓN RECOPIADA DE LOS EXPERTOS.....	126
ANEXO 2. MATRICES DE KC y KA.....	126
ANEXO 2.1 MATRIZ KC	126
ANEXO 2.2. MATRIZ DE Ka.....	127
ANEXO 2.3. CÁLCULO DE LOS COEFICIENTES DE COMPETENCIA	130
ANEXO 3. FÓRMULA DE LA PRIMERA VUELTA DEL CONSESO DEL MÉTODO DELPHI.	131
ANEXO 4. MATRIZ DE COOPERATIVISMO, BUEN VIVIR, ECONOMIA POPULAR Y SOLIDARIA, RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL ..	131
ANEXO 5. FORMATO DE ENCUESTAS PARA DIRECTIVOS, SOCIOS Y EMPLEADOS.....	132
ANEXO 5.1. ENCUESTAS A DIRECTIVOS	132
ANEXO 5.2. ENCUESTA PARA EMPLEADOS Y SOCIOS.....	137
ANEXO 6. DATOS DE LA MUESTRA POR COOPERATIVAS.....	139
ANEXO 7 FOTOS DE LA RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN PARA LA TABULACIÓN DE LAS ENCUESTAS.....	140

CONTENIDO DE CUADROS Y FIGURAS

CONTENIDO DE CUADROS

CUADRO 2.1. Etapas para el diseño del proceso de Evaluación del Desempeño.....	7
CUADRO 2.2. Banco Popular y Cajas de Ahorro.....	10
CUADRO 2.3. Sistematización del procedimiento de realización del método Delphi.....	41
CUADRO 2.4. Etapas método Delphi.....	45
CUADRO 4.3.5. Planificación de Acciones de Mejoras.....	110
CUADRO 4.3.5.1. Primera Tabla de Problema.....	111
CUADRO 4.3.5.2 Segunda Tabla de Problema.	111
CUADRO 4.3.5.3 Tercera Tabla de Problema.....	111
CUADRO 4.3.5.4 Cuarta Tabla de Problema.....	111
CUADRO 4.3.5.5 Quinta Tabla de Problema.....	112
CUADRO 4.3.5.6 Sexta Tabla de Problema.....	112
CUADRO 4.3.5.7 Séptima Tabla de Problema.....	112
CUADRO 4.3.5.8 Plan de Mejoras.....	114

CONTENIDO DE FIGURAS

FIGURA 3.1: Mapa de Manabí.....	54
FIGURA 4.1: Diagrama de Causa y Efecto.....	109
GRÁFICO 4.2.1.1. Asociación voluntaria, equitativa y respeto a la identidad cultural. Directivo.....	57
GRÁFICO 4.2.1.2. Asociación voluntaria, equitativa y respeto a la identidad cultural. Directivo.....	58
GRÁFICO 4.2.1.3. Asociación voluntaria, equitativa y respeto a la identidad cultural. Socio.....	58
GRÁFICO 4.2.1.4. Asociación voluntaria, equitativa y respeto a la identidad cultural. Socio.....	58

GRÁFICO 4.2.1.5. Los requisitos de afiliación a esta cooperativa implican un impedimento para integrarla.....	58
GRÁFICO 4.2.1.6. La cooperativa actúa en función de mantener la igualdad de oportunidades para todos.....	59
GRÁFICO 4.2.1.7. Existe el respeto a la identidad cultural.....	59
GRÁFICO 4.2.1.8. Asociación voluntaria, equitativa y respeto a la identidad cultural. Empleado.....	59
GRÁFICO 4.2.1.9. Asociación voluntaria, equitativa y respeto a la identidad cultural. Empleado.....	60
GRÁFICO 4.2.1.10. Los requisitos de afiliación a esta cooperativa implican un impedimento para integrarla.....	60
GRÁFICO 4.2.1.11. La cooperativa actúa en función de mantener la igual de oportunidades para todos.....	60
GRÁFICO 4.2.1.12. Existe el respeto a la identidad cultural.....	61
GRÁFICO 4.2.1.13. Control democrático y participación en la gestión de los miembros Directivos.....	67
GRÁFICO 4.2.1.14. Control democrático y participación en la gestión de los miembros Directivo.....	67
GRÁFICO 4.2.1.15. Control democrático y participación en la gestión de los miembros Socio.....	67
GRÁFICO 4.2.1.16. Control democrático y participación en la gestión de los miembros Socio.....	68
GRÁFICO 4.2.1.17. La toma de decisiones se da de modo democrático.....	68
GRÁFICO 4.2.1.18. Los socios participan activamente en la gestión de la cooperativa.....	68
GRÁFICO 4.2.1.19. Control democrático y participación en la gestión de los miembros Empleados.....	69
GRÁFICO 4.2.1.20. Control democrático y participación en la gestión de los miembros Empleados.....	69
GRÁFICO 4.2.1.21. La toma de decisiones se da de modo democrático.....	69
GRÁFICO 4.2.1.22. Los socios participan activamente en la gestión de la cooperativa.....	70

GRÁFICO 4.2.1.23. Participación económica, solidaria y distribución equitativa Directivo.....	73
GRÁFICO 4.2.1.24. Participación económica, solidaria y distribución equitativa Directivo.....	74
GRÁFICO 4.2.1.25. Participación económica, solidaria y distribución equitativa Socios.....	74
GRÁFICO 4.2.1.26. Participación económica, solidaria y distribución equitativa Socios.....	74
GRÁFICO 4.2.1.27. Los asociados contribuyen de manera equitativa al crecimiento patrimonial de la cooperativa.....	75
GRÁFICO 4.2.1.28. Se distribuyen los excedentes por igual entre los socios a través de los servicios sociales.....	75
GRÁFICO 4.2.1.29. Participación económica, solidaria y distribución equitativa Empleados.....	75
GRÁFICO 4.2.1.30. Participación económica, solidaria y distribución equitativa Empleados.....	76
GRÁFICO 4.2.1.31. Los asociados contribuyen de manera equitativa al crecimiento patrimonial de la cooperativa.....	76
GRÁFICO 4.2.1.32. Se distribuyen los excedentes por igual entre los socios a través de los servicios sociales.....	76
GRÁFICO 4.2.1.33. Autonomía e Independencia Directivo.....	78
GRÁFICO 4.2.1.34. Autonomía e Independencia Directivo.....	79
GRÁFICO 4.2.1.35. Autonomía e Independencia y Cooperación e integración del EPS Socios.....	79
GRÁFICO 4.2.1.36. Autonomía e Independencia y Cooperación e integración del EPS Socios.....	79
GRÁFICO 4.2.1.37. Autonomía e Independencia y Cooperación e integración del EPS Empleado.....	80
GRÁFICO 4.2.1.38. Autonomía e Independencia y Cooperación e integración del EPS Empleado.....	80
GRÁFICO 4.2.1.39. La cooperativa cuando realizaciones operaciones con otras organizaciones hace prevalecer su autonomía e independencia.....	80
GRÁFICO 4.2.1.40. Educación, capacitación e información Directivo.....	82

GRÁFICO 4.2.1.41. Educación, capacitación e información Directivo.....	82
GRÁFICO 4.2.1.42. Educación, capacitación e información Socios.....	82
GRÁFICO 4.2.1.43. Educación, capacitación e información Socios.....	83
GRÁFICO 4.2.1.44. La cooperativa brinda educación y entrenamiento a sus asociados.....	83
GRÁFICO 4.2.1.45. Educación, capacitación e información Empleados.....	83
GRÁFICO 4.2.1.46. Educación, capacitación e información Empleados.....	84
GRÁFICO 4.2.1.47. La cooperativa brinda educación y entrenamiento a sus asociados.....	84
GRÁFICO 4.2.1.48. Cooperación e integración del sector EPS Directivo.....	86
GRÁFICO 4.2.1.49. Cooperación e integración del sector EPS Directivo.....	87
GRÁFICO 4.2.1.50. Compromiso con el entorno Directivos.....	88
GRÁFICO 4.2.1.51. Compromiso con el entorno Directivos.....	89
GRÁFICO 4.2.1.52. Compromiso con el entorno Socios.....	89
GRÁFICO 4.2.1.53. Compromiso con el entorno Socios.....	89
GRÁFICO 4.2.1.54. La cooperativa realiza actividades orientadas a la conservación del medio ambiente.....	90
GRÁFICO 4.2.1.55. Compromiso con el entorno Empleados.....	90
GRÁFICO 4.2.1.56. Compromiso con el entorno Empleados.....	90
GRÁFICO 4.2.1.57. La cooperativa realiza actividades orientadas a la conservación del medio ambiente.....	91
GRÁFICO 4.2.1.58. Dignificación del trabajo y disfrute de la vida Directivos...	93
GRÁFICO 4.2.1.59. Dignificación del trabajo y disfrute de la vida Directivos...	94
GRÁFICO 4.2.1.60. Dignificación del trabajo y disfrute de la vida Socios.....	94
GRÁFICO 4.2.1.61. Dignificación del trabajo y disfrute de la vida Socios.....	94
GRÁFICO 4.2.1.62. La cooperativa evalúa el nivel de satisfacción de los empleados con el lugar de trabajo.....	95
GRÁFICO 4.2.1.63. Dignificación del trabajo y disfrute de la vida Empleados.....	95
GRÁFICO 4.2.1.64. Dignificación del trabajo y disfrute de la vida Empleados.....	95
GRÁFICO 4.2.1.65. Las condiciones laborales para los empleados son justas.....	96

GRÁFICO 4.2.1.66. La cooperativa evalúa el nivel de satisfacción de los empleados con el lugar de trabajo.....	96
GRÁFICO 4.2.1.67. La cooperativa respeta los derechos humanos de sus trabajadores.....	96
GRÁFICO 4.2.1.68. Comercio justo, ético y responsable Directivos.....	101
GRÁFICO 4.2.1.69. Comercio justo, ético y responsable Directivos.....	101
GRÁFICO 4.2.1.70. Comercio justo, ético y responsable Socios.....	102
GRÁFICO 4.2.1.71. Comercio justo, ético y responsable Socios.....	102
GRÁFICO 4.2.1.72. Compra, financia, o colabora con organizaciones que practican y promueven el Comercio Justo.....	102
GRÁFICO 4.2.1.73. Comercio justo, ético y responsable Empleados.....	103
GRÁFICO 4.2.1.74. Comercio justo, ético y responsable Empleados.....	103
GRÁFICO 4.2.1.75. La cooperativa realiza actuaciones comerciales que están destinadas a mantener la igualdad de oportunidades para todos.....	103
GRÁFICO 4.2.1.76. Compra, financia, o colabora con organizaciones que practican y promueven el Comercio Justo.....	104

RESUMEN

El propósito de la investigación fue la evaluación de las variables de desempeño cooperativo de ahorro y crédito con enfoque en el Buen Vivir en la zona centro de Manabí. Se realizaron varias actividades para esta exploración una de ellas fueron las visitas a cada una de las cooperativas que conforman este sector de Manabí, además se determinó un método el cual ayudó para seleccionar las variables a emplearse en la evaluación del desempeño, cuyo resultado derivó en la propuesta de un plan de mejora, con el propósito de que estas entidades ejerzan con mayor precisión sus labores, para todo esto se tomaron en cuenta los principios del Cooperativismo, Buen Vivir, Economía Popular y Solidaria y la Responsabilidad Social Empresarial, considerando cada uno de estos temas se realizó una matriz incluyendo cada uno de ellos, esto permitió evaluar a las cooperativas mediante la aplicación de encuestas a directivos, empleados y socios que las conforman. Luego se comenzó la detección de las falencias que tenían las cooperativas como base para la estructuración del plan de mejora el cual consta de siete acciones para las organizaciones con un plazo, dificultad, impacto, priorización y responsable de ejecutarlas. Se concluyó que las cooperativas de ahorro y crédito en cuanto a la evaluación de las variables fundamentado en los principios como evaluadores de ellas se observó que un 57% hacen uso de ellos, mientras que el porcentaje restante tienen variables del Buen Vivir que no han desarrolladas en su totalidad.

PALABRAS CLAVE

Cooperativismo, Buen Vivir, Desempeño.

ABSTRACT

The main purpose of the study was to evaluate the cooperative saving and credit union variables performance with a focus on good living in central Manabí. Several activities were carried out, one of these was a visit to each of the saving and credit union in this area of Manabí, besides; a methodology which helped to select the performance variables to be evaluated was determined. The results led to propose an improvement plan, with the aim to increase efficiency among the unions. For all this, there were taken into consideration Cooperativism, Good living, Popular and Solidarity Economy, and Corporate Social Responsibility principles, these principles were added to a matrix that allowed to evaluate the unions administering surveys to managers, employees and partners. Then, weaknesses were identified as a baseline for the structuration of the improvement plan which consists of seven actions with a deadline, challenges, impact, prioritization and a person responsible. After analyzing the variables based on the selected principles as indicators, it concluded that 57% of savings and credit unions make use of these principles, while the others have undeveloped good living variables.

KEY WORDS

Cooperativism, Good Living, Performance.

CAPÍTULO I. ANTECEDENTES

1.1. PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

Este trabajo se realizó con el fin de examinar el estado de la gestión social de las cooperativas de ahorro y crédito de la zona centro de la provincia de Manabí, puesto que la situación actual en la que se encuentra respecto a la forma en que propician el logro del Buen Vivir de sus asociados es desconocida.

Existió alrededor de un siglo de historia de cooperativismo en el mundo antes del arribo de su mensaje solidario al Ecuador. Un producto institucional de la sociedad industrial europea que sufrió importantes modificaciones, en su adaptación al medio agrario ecuatoriano, de incipiente desarrollo urbano-industrial y ubicado en un contexto cultural propio del “lugar más lejano del mundo”, cuando su integración al escenario mundial era débil. Debido a este fenómeno, es necesario destacar los antecedentes de cómo se forjaron unos principios doctrinarios que cambiarían el destino de una parte significativa de la humanidad, con el fin de determinar la conformación del actor cooperativo nacional en un siglo de historia cooperativa (Miño 2013).

Monzón y Chaves (2012) argumentan que el sistema de valores y los principios de actuación de las asociaciones populares, reflejados en el cooperativismo histórico, son los que han servido de base al concepto moderno que se estructura en base a tres grandes familias de organizaciones: las cooperativas, las mutualistas y las asociaciones, con la reciente incorporación de las fundaciones. En realidad, en su origen estas grandes familias eran expresiones interrelacionadas de un único impulso: la respuesta de los grupos sociales más vulnerables e indefensos, a través de organizaciones de autoayuda, a las nuevas condiciones de vida creadas por el desarrollo de la sociedad industrial en los siglos xviii y xix.

En Ecuador inició la Revolución Ciudadana en el año 2007, con esta llegó la Economía Popular y Solidaria, que determina al sistema económico ecuatoriano como social y solidario, obligando al Estado a visibilizar, fomentar, promocionar y controlar a las organizaciones de este sector, estructuradas y auto gestionadas por sus propios socios. Cabe recalcar que la creación de estas cooperativas de ahorro y crédito debe obedecer a los principios del cooperativismo, a los de la economía popular y solidaria (EPS) y a los del Buen Vivir que fundamente una economía solidaria para mejorar la calidad de vida de sus trabajadores, familia, comunidad y sociedad.

En Manabí existen diferentes cooperativas que se dedican a brindar productos, servicios de calidad, y otras que brindan créditos, obligadas por la ley orgánica de economía popular y solidaria cumplir estos principios. Una revisión preliminar de la información que comparten las diferentes cooperativas existentes en la zona centro de Manabí en su página web se encontró que estas tienen definidas su Misión, Visión, principios básicos del cooperativismo; pero no se tienen datos que revelen el cumplimiento de las mismas; ya que siempre han sido evaluadas en lo financiero y en lo legal, y poco o nada en su gestión social, que incluye ahora por mandato legal el Buen Vivir además del cumplimiento de los principios básicos del cooperativismo.

En base a los aspectos antes señalados se formula la siguiente interrogante relacionada en el problema de la investigación.

¿En qué forma la evaluación de las variables del desempeño cooperativo de ahorro y crédito de la zona centro de Manabí revela el grado en que las cooperativas cumplen con los principios del Cooperativismo, Economía Popular y Solidaria y del Buen Vivir?

1.2. JUSTIFICACIÓN

Monje, 2011. Expresa que “el valor fundamental del cooperativismo es la cooperación en términos de los principios de la integración, la solidaridad y la democracia social. En ella funda su finalidad, que son el ennoblecimiento y la liberación de la sociedad, es decir, de una sociedad realmente emancipada y socialmente integrada”

Por ende, se justifica en lo social; ya que la Economía Solidaria es el sistema económico, social, político y cultural, que ha permitido ascender el nivel de vida de millones de personas fundamentalmente de la clase media y baja, implementado en ellas los valores y principios de la solidaridad, equidad y justicia; y para verificar que se estén cumpliendo dichos principios se efectúa la evaluación para determinar el desempeño de cada una de las cooperativas de ahorro y crédito de la zona centro de la provincia de Manabí.

Manifiesta Miño (2013), que por la parte legal la Historia del Cooperativismo en el Ecuador, las cooperativas de ahorro y crédito estaban reguladas por la Superintendencia de Bancos y Seguros (SBS), en la cual, esta excluía los aspectos sociales propios del sistema de cooperativismo, condicionándolos exclusivamente a prácticas financieras privadas, pero cuando pasaron las cooperativas a ser regidas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS), el control segmentado de acuerdo al tamaño de las cooperativas, incorporaba además el fomento del Buen Vivir; tal como lo explica el art. 283 de la Constitución de la República, que las organizaciones que pertenecen a la economía popular y solidaria deben estar orientadas a una estrecha relación dinámica y equilibrada entre sociedades con el fin de lograr un desarrollo económico, productivo, de emprendimiento; logrando así el mejoramiento del Buen Vivir.

Esta investigación también sustenta su importancia en lo económico, ya que los fondos de las cooperativas de ahorro y crédito se deben destinar según se el tipo de cooperativa a aspectos como la vivienda, educación, entre otros; 70%

para la inclusión de capital social, el 20% para incrementar el fondo legal, el 5% para educación, y el 5% para contribución obligatoria en la superintendencia, esto según la contraloría general del estado que es la entidad que regula el destino de los fondos de las diferentes entidades públicas y privadas. En lo económico beneficiara a todos los miembros de la organización obteniendo mejoras en los créditos, creación de nuevas cooperativas, participación en bonos, comisiones, acceder a becas de educación y planes de viviendas que garanticen el desarrollo de su comunidad.

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. OBJETIVOS GENERAL

Evaluar las variables del desempeño cooperativo de ahorro y crédito con enfoque en el Buen Vivir en la zona centro de Manabí para la determinación del grado de consecución del Buen Vivir de sus asociados.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar las variables existentes en el entorno para la evaluación del desempeño cooperativo de ahorro y crédito con enfoque en el Buen Vivir.
- Aplicar la herramienta de evaluación de las variables para la comprobación del desempeño con enfoque en el Buen Vivir que tienen las cooperativas de ahorro y crédito en la zona centro de Manabí.
- Proponer un plan de mejora que potencialice las variables del desempeño cooperativo de ahorro y crédito que generan debilidades en las organizaciones objeto de estudio.

1.4. IDEA A DEFENDER

La evaluación de las variables del desempeño cooperativo de ahorro y crédito responde al enfoque del Buen Vivir en la zona centro de Manabí.

CAPITULO II. MARCO TEÓRICO

2.1. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

Según Fernández (2005) citado por León (2013) define a la evaluación como: Proceso contextualizado y sistematizado, intencionalmente diseñado y técnicamente fundamentado, de recopilación de información relevante, fiable, y valida, que permite emitir un juicio valorativo en función de los criterios previamente determinados como base para la toma de decisiones.

Para Sánchez y Calderón (2012) los procedimientos de evaluación se establecen a partir de los objetivos y metas predeterminados por la empresa con el objeto de determinar las contribuciones que se esperan de cada trabajador a nivel individual. Las metas más importantes se convierten en medidas normales de desempeño. Mientras que Mejía (2012) indica que en las organizaciones existen dos sistemas de evaluación el formal y el informal. En el informal los jefes meditan en el trabajo de los empleados, por lo que los empleados preferidos tienen ventaja. En el sistema formal del desempeño se establece en la organización una manera periódica el examinar el trabajo de los empleados.

Sánchez *et al.*, (2011) mencionan que la evaluación organizacional es esencial aplicarla en las diferentes empresas u organizaciones, su importancia radica en que detecta fallas de diferentes áreas de la empresa, de la misma manera ésta coadyuva a la realización de planes de mejora; la misma que es realizada a través de un proceso sistemático, ayudando a la evaluación del desempeño y por medio de esta se pueden detectar posibles riesgos dentro de la organización.

2.1.1. IMPORTANCIA DE LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

La importancia de la evaluación del desempeño enfoca un programa de retro información sobre el cargo de una persona o grupo de trabajo, con la intención de crear un clima de diálogo laboral que permita elevar la productividad, así como el de ser un ingrediente decisivo de la carrera profesional, individual y de la propia organización (Oliva, C. 2008). Según Chiavenato (2000), citado por Mejía (2012) indica que la evaluación del desempeño permite implementar nuevas políticas de compensación, ayuda a tomar decisiones de ascensos o de ubicación, también permite evaluar si existe la necesidad de volver a capacitar, detectar errores en el diseño del puesto y ayuda a observar si existen problemas personales que afecten a la persona en la ocupación del cargo. Además “puede ser aplicada en cualquier organización, incluso en las del ámbito educativo, puesto que al igual que otras organizaciones, estas poseen un personal del cual se debe llevar un seguimiento de su rendimiento en el trabajo con el fin de mejorar la calidad del mismo..” (García, 2011).

2.1.2. IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE EVALUACIÓN

Paredes (2012) menciona que cuando un programa de evaluación se planea, coordina y desarrolla bien, genera beneficios de corto, mediano y largo plazo, la evaluación es un medio a través del cual es posible localizar problemas de supervisión de personal, integración de los empleados a la organización, proporciona las herramientas para la construcción de formularios, de acuerdo a los requerimientos de la organización. Además una vez conocidos los aspectos principales que debiera tener la planificación del proceso y luego de que se ha diseñado el sistema con el cual se realizará la evaluación en la organización, se está en condiciones de implementarlo. En esta etapa del trabajo se identificarán aquellos aspectos principales que se deben considerar a la hora de implementar el sistema, así como lo que debiera hacer la organización cuando el sistema está en marcha (Sánchez y Calderón, 2012).

Además, los trabajadores deberán conocer cómo funciona el sistema, el objetivo del mismo y cuál es su rol en el proceso. Juntamente con ello, en esta etapa se debe capacitar a los evaluadores en el uso del sistema, darles a conocer su objetivo, lo que deberán evaluar, el uso adecuado de las escalas de evaluación, si corresponde, etc., todo lo relacionado con el sistema que se aplicará; así mismo, se les debe dar a conocer la oportunidad de la aplicación y la periodicidad. También es importante mencionar que la capacitación de los evaluadores debe ser un proceso continuo, de modo que éste pueda garantizar congruencia y exactitud, en donde se debe también abarcar cómo realizar entrevistas de evaluación y cómo dar y recibir retroalimentación (Sánchez y Calderón, 2012).

2.2. COOPERATIVISMO

El cooperativismo es el resultado de un largo proceso histórico en el cual el hombre ha demostrado su espíritu asociativo y solidario, generando diversas formas de organización social y económica que teniendo como base la cooperación, persiguen la realización de la justicia y la igualdad a través de la acción economía y la promoción humana. (Arango, s.f.). Por su parte Monje (2011) menciona que el valor fundamental del cooperativismo es la cooperación en términos de los principios de la integración, la solidaridad y la democracia social. En ella funda su finalidad, que son el ennoblecimiento y la liberación de la sociedad, es decir, de una sociedad realmente emancipada y socialmente integrada”

Mongrovejo *et al.*, (2012). expresan que el cooperativismo es un aspecto que ha sido incorporado de manera creciente en la legislación cooperativa continental es el reconocimiento del “acto cooperativo” como la forma peculiar de relación entre las cooperativas y sus asociados, la cual diferencia a las cooperativas de otras organizaciones.

2.2.1. ALIANZA COOPERATIVA INTERNACIONAL (ACI) Y SUS OBJETIVOS

Argumenta Martínez (2013) que la Alianza Cooperativa Internacional, es hoy jurídicamente una Asociación internacional sin ánimo de lucro regida por la legislación belga, es una red mundial que ejerce las funciones de representante a nivel mundial de organizaciones cooperativas de toda índole Su Reglamento define los objetivos de la Alianza: reúne, representa y sirve a organizaciones cooperativas del mundo entero.

La A.C.I. es la guardiana de los valores y principios cooperativos. Propugna el modelo empresarial de las cooperativas persigue los siguientes fines:

- Fomentar el movimiento cooperativo internacional;
- Promover y proteger los valores y principios cooperativos;
- Facilitar el desarrollo de relaciones entre sus organizaciones miembros;
- Fomentar el desarrollo sostenible de la persona y favorecer el progreso económico y social de los pueblos contribuyendo así a la paz y seguridad mundiales.

2.2.2. ORIGEN DEL COOPERATIVISMO EN EL ECUADOR

Grijalva (2013) menciona que existió alrededor de un siglo de historia de cooperativismo en el mundo antes del arribo de su mensaje solidario al Ecuador. Un producto institucional de la sociedad industrial europea que sufrió importantes modificaciones, en su adaptación al medio agrario ecuatoriano, de incipiente desarrollo urbano-industrial y ubicado en un contexto cultural propio del “lugar más lejano del mundo”, cuando su integración al escenario mundial era débil. Debido a este fenómeno, es necesario destacar los antecedentes de

cómo se forjaron unos principios doctrinarios que cambiarían el destino de una parte significativa de la humanidad, con el de determinar la conformación del actor cooperativo nacional en un siglo de historia cooperativa.

En Ecuador la primera etapa del cooperativismo se inició en la última década del siglo XIX. Las cooperativas se caracterizaron por ser entidades gremiales y multifuncionales. Las organizaciones mutualistas estaban integradas por sectores de la pequeña burguesía vinculados al partido liberal y por inmigrantes anarquistas socialistas. La Iglesia católica tuvo un papel fundamental en la organización de los sectores populares. Las organizaciones mutualistas eran una combinación de socorro mutuo, beneficencia y defensa profesional. Estaban integradas por artesanos, pequeños industriales, obreros, comerciantes, empleados y patronos. Tenían como objetivo contribuir al mejoramiento social, moral e intelectual de sus asociados mediante la ayuda mutua en caso de enfermedad, indigencia o muerte. Además, procuraban organizar cajas de ahorro, crear planteles educativos y talleres para los afiliados y sus hijos. (Mongrovejo *et al.*, 2012).

2.2.3. PRINCIPIOS DEL COOPERATIVISMO

La cooperativa es una sociedad que se constituye “conforme a los principios formulados por la Alianza Cooperativa Internacional en los términos resultantes de la presente Ley”. Si bien la aplicación de estos principios cooperativos se plantea como una obligación legal, justo es decir que constituye más bien una declaración de intenciones en la medida en que su verdadero desarrollo sólo puede alcanzarse cuando los propios socios los asumen como pautas para “evaluar el comportamiento societario y tomar decisiones”. En todo caso, estos principios se configuran como pautas de actuación para las cooperativas y representan “el denominador común ideológico del movimiento cooperativo a escala mundial” (Revuelto *et al.*, 2012).

Los principios cooperativos constituyen un elemento diferencial que puede proporcionar a las cooperativas ciertas ventajas y puede ayudarlas a afrontar con más garantías entornos competitivos dinámicos y complejos. Por ello Agirre (2001) citado por Revuelto *et al.* (2012), los denomina principios atractores de la gestión eficiente. Por otro lado, Marcuello y Saz (2008) citado por Revuelto *et al.* (2012), consideran que la profundización en los principios cooperativos puede ser un instrumento para lograr la supervivencia y la competitividad de la empresa cooperativa pues el cumplimiento de los mismos “permite que se genere capital social en la empresa cooperativa, el cual constituye un activo intangible de carácter estratégico que puede influir en la competitividad de la organización”. Así, una parte significativa de la literatura considera que de los propios principios cooperativos pueden emanar algunas ventajas competitivas al menos de forma potencial (Revuelto *et al.* 2012,).

Según Salinas (2011) los principios básicos del cooperativismo son los siguientes:

- **Adhesión Abierta y Voluntaria.** - La adhesión a la cooperativa es libre y voluntaria para cada uno de los socios
- **Control Democrático de los Socios.** - Lo cooperativa es una institución democrática, autónoma y de ayuda mutua. Todos los socios de la cooperativa gozan de los mismos privilegios al voto (un voto por persona) sin importar el nivel de aportación o el volumen de sus transacciones.
- **Participación Económica de los Socios.** - Los socios serán los encargados de controlar y contribuir de manera equitativa al capital social. En caso de existir excedentes, los socios podrán hacer uso de ellos para el incremento del capital social o para otras actividades que sean aprobadas por todos los socios.
- **Autonomía e Independencia.** - Una cooperativa de ahorro y crédito es en esencia una institución con personaría jurídica e independiente administrativamente.

- **Educación, capacitación e Información.** - Consiste en el deber de las cooperativas por socializar entre sus socios sus principios con el fin de que los cooperativistas (socios) aporten con esfuerzo para el beneficio social, y, dentro del ámbito económico puedan aprovechar las ventajas del ahorro colectivo y sistemático en la medida que el crédito sea creciente.
- **Cooperación entre Cooperativas.** - Las instituciones cooperativistas deben mantener prácticas de cooperación entre las cooperativas de diversa índole, a nivel local, nacional e internacional y
- **Compromiso con la Comunidad.** - Las cooperativas de ahorro y crédito encaminaran sus acciones con el fin de dar cumplimiento a su visión de justicia social, así como la búsqueda del desarrollo humano social a través de la prestación de servicios financieros adecuados para sectores vulnerables.

2.3. COOPERATIVA

La Cooperativa es una empresa de producción, obtención, consumo o crédito de participación libre y democrática, conformada por personas que persiguen un objetivo en común económico y social en donde la participación de cada asociado, en el beneficio, es determinado por el trabajo incorporado al objetivo común y no por la cantidad de dinero que haya aportado (Quezada, 2013).

Piñeiro (2011) menciona que la cooperativa es un grupo o asociación de personas que se han unido voluntariamente para satisfacer necesidades y aspiraciones económicas, sociales y/o culturales comunes por medio de una empresa de propiedad conjunta democráticamente controlada, autónoma y abierta. “las cooperativas tienen un amplio margen de mejora, tan importante, o más, que el resto de empresas, pues, junto con la conceptualización de intangibilidad están aflorando valores como la confianza, la cercanía, el compromiso y la tradición como señas de identidad y de diferenciación del resto de la competencia. (Ruiz y Quesada 2014).

Olmedo *et al.*, (2012) define a la cooperativa como una “sociedad constituida por personas que se asocian, en régimen de libre adhesión y baja voluntaria, para la realización de actividades empresariales, encaminadas a satisfacer sus necesidades y aspiraciones económicas y sociales, con estructura y funcionamiento democrático, conforme a los propios principios formulados por la Alianza Cooperativa Internacional”.

El mismo autor menciona que entre los principios de funcionamiento de las cooperativas se encuentran:

- a) Su actividad empresarial se desarrolla como respuesta a ciertos fallos del mercado (precariedad del empleo, ausencia de servicios o necesidades sociales, culturales o económicas), a la necesidad de organizarse para tener un mayor poder de negociación frente a clientes y/o proveedores o como una forma de desarrollo de las regiones y sectores más desfavorecidos fomentada por el Estado;
- b) El establecimiento democrático de unos objetivos comunes desde sus inicios, destinados a satisfacer unas necesidades comunes de unos socios constituidos como un colectivo de emprendedores;
- c) Los procesos de decisión son democráticos, pues las decisiones no se toman teniendo en cuenta el capital de cada socio, sino que los miembros tienen igual derecho de voto (cada socio tiene un voto), siendo la toma de decisión independiente al capital aportado por cada uno, a diferencia del sector privado capitalista donde impera la regla de un voto, una acción;
- d) La autonomía de gestión, diferenciándose con ello especialmente de las entidades pertenecientes a la esfera pública; y.
- e) La existencia de una primacía de las personas y el trabajo sobre el capital en el reparto de las rentas, de forma que la distribución de beneficios no está directamente vinculada con el capital aportado por cada miembro.

2.3.1. COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO

Son cooperativas de ahorro y crédito las formadas por personas naturales o jurídicas con el vínculo común determinado en su estatuto, que tienen como objeto la realización de las operaciones financieras, debidamente autorizadas por la Superintendencia, exclusivamente con sus socios (SEPS, 2012).

Quezada, (2013) argumenta que las Cooperativas de Ahorro y Crédito son Sociedades Financieras de derecho privado, formadas por personas naturales o jurídicas, que, sin perseguir fines de lucro, tiene por objeto planificar y realizar actividades de trabajo en beneficio social o colectivo. Es decir, se han formado con el objeto de prestar sus servicios a los sectores más olvidados de nuestro país, ya que los organismos financieros siempre están buscando el beneficio social.

2.3.2. IMPORTANCIA

Estas entidades han logrado convertirse en uno de los Organismos Financieros más importantes del país, esto se debe a que siempre buscan estar cerca de los clientes que son sus socios, mismos que en la mayoría de los casos son personas de bajos recursos, y tienen dificultad para acceder a los servicios financieros, por lo tanto las cooperativas son clave para alcanzar el desarrollo, es por ello que promueven su fortalecimiento y expansión de una manera solidaria, que permite contribuir a mejorar la calidad de vida de la población (Quezada, 2013).

Caicedo (2011) argumenta que el sistema cooperativo de ahorro y crédito ha demostrado una evolución continua y sostenida con la ayuda de varias organizaciones, generando importantes fortalezas ante otros actores financieros en la práctica de las micro finanzas, que fortifican su rol como

proveedores monetarios a pequeña escala y como facilitadores del desarrollo local entre las más significativas están:

- Amplia y diversificada base de clientes.
- Conocen su mercado y a sus socios.
- Sentido de propiedad y fidelidad de los socios con la cooperativa.
- Son locales y promueven el desarrollo de su comunidad.
- Operan con recursos propios (depósitos de sus socios).
- Son auto-sostenibles con capacidad de crecimiento y desarrollo en el tiempo.
- Desarrollan sus actividades tanto en sectores urbanos como rurales.

2.3.3. FUNCIÓN

Las cooperativas de ahorro y crédito tienen como función captar y colocar dinero en el mercado, a través del incentivo a la gente a que acceden a sus servicios, estos organismos financieros se caracterizan por ser ellas las que se dirigen a sus clientes sin necesidad de que estos lleguen a ellas, ya que cubren especialmente los sectores rurales lo que hace que la gente tenga la facilidad de acceder a los servicios que están ofrecen (Quezada, 2013).

2.3.4. COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO DENTRO DEL SISTEMA FINANCIERO

Señala Salinas (2011) que dentro de la caracterización y comprensión de una cooperativa de ahorro y crédito resulta imprescindible diferenciar a estas instituciones de otro tipo de estructuras de intermediación financiera, como los bancos, por ejemplo:

- En una Cooperativa de Ahorro y Crédito (COAC) la toma de decisiones se encuentra en manos de sus socios a través del voto (uno por socio); en un banco se puede decidir únicamente en función del capital invertido.
- El poder de decisión de una COAC se basa en el principio de igualdad, pues todos los socios tienen el mismo derecho de opinar y votar, mientras que la decisión en un banco corre a cargo de los propietarios en relación al porcentaje del capital integrado.
- Las condiciones de ingreso en una COAC están sujeta a la aprobación del resto de sus socios, las condiciones para el ingreso a un banco se restringen a la cantidad del capital.
- Las ganancias o excedentes de la COAC se capitalizan o se distribuyen entre los socios en proporción a las operaciones realizadas o el aporte de los socios; en un banco, la distribución de utilidades se invierte y se reparte en función del capital invertido.

Caicedo (2011) adopta que entre los principales servicios que ofrecen las cooperativas de ahorro y crédito se tiene:

Créditos

- Comerciales.
- De vivienda (hipotecarios).
- Para la microempresa.
- De consumo (prendarios / quirografarios).

Captaciones

- Cuenta de ahorros.
- Depósitos a plazo fijo: 30, 60, 90, 120, 180, 360 días.

Otros servicios

- Seguro de desgravamen.
- Transferencias de dinero.
- Bono de vivienda.
- Seguro de vida.

- Servicios exequiales.
- Tarjeta de débito, entre otras.

2.4. BREVE RESEÑA DE LOS ANTECEDENTES DEL BALANCE SOCIAL

Argumenta Ressel (2012) que el Balance Social surge en la década de los 60 en Estados Unidos, un país tradicionalmente capitalista por iniciativa de los propios empresarios, que reconocen la necesidad de informar sobre su actuación en el medio social. Canadá cuenta también con una amplia experiencia en medir el impacto social del accionar de la empresa. Posteriormente esta postura se traslada a Europa en la década de 1970 con una visión diferente, ya que los aportes consistían en la medición del accionar interno de la empresa (clima laboral, ambiente de trabajo, situación social del trabajador y condiciones de trabajo y salud laboral). En países como Inglaterra, Francia que en 1965 se desarrolla una experiencia de balance social en la Confederación General de Sociedades Cooperativas Obreras de Producción y en 1974 se designa una comisión de estudio para la reforma de la empresa que recomienda la realización de un balance social anual referido a la situación social y a las condiciones de trabajo. También logra un desarrollo significativo este tema en Alemania, España, Noruega, Bélgica y Portugal.

2.4.1. BALANCE COOPERATIVO

Tradicionalmente, el Balance Cooperativo ha sido el instrumento que las cooperativas han utilizado para expresar los aspectos sociales y medioambientales aunque con diferentes enfoques y contenidos. Puede ser definido como aquel “informe que emite una organización, cuya finalidad es brindar información metódica y sistemática referida a la RS (Responsabilidad Social) asumida y ejercida por ella. Constituye una herramienta para informar,

planificar, evaluar y controlar el ejercicio de dicha responsabilidad en concordancia con la identidad cooperativa” (Gallardo, 2014).

Es una metodología desarrollada por alianzas cooperativas internacional, cuyo objetivo es convertirse en una herramienta de la gestión socioeconómica que facilita a las cooperativas medirse y rendir cuentas a los asociados, en su calidad de dueños, gestores, usuarios y a todos los demás grupos de interés, gestores, usuarios y a todos los demás grupos de interés que son impactados por su accionar en la relación con el cumplimiento de su propia esencia o identidad, es decir desde los valores y los principios cooperativos (Hurtado,2013).

2.4.2. BALANCE SOCIAL

Rendueles (2010) menciona que el Balance Social aparece en el escenario como la herramienta de medición de la gestión social de las organizaciones pues ya los balances financieros generados como parte de un proceso contable destinado a informar los resultados económicos de un período y como respuesta a las disposiciones legales gubernamentales e impositivas que rigen la operatividad de cada empresa. “Como instrumento, se ha constituido en las cooperativas como una valiosa herramienta de gestión que permite evaluar cuantitativa y cualitativamente el cumplimiento del objeto social de las cooperativas, tanto en su área interna como externa, durante un periodo determinado” (Ressel y Coppini, 2012).

2.4.3. IMPORTANCIA DEL BALANCE SOCIAL Y DEL BALANCE SOCIAL COOPERATIVO

Con respecto a la importancia del Balance Social se desprende que la evaluación de cualquier desempeño debe realizarse con referencia a sus

objetivos y naturaleza. Sin embargo, en la empresa ocurre algo diferente: su actividad involucra aspectos económicos a la vez que sociales y, por lo común, sólo se evalúan los primeros. Al fin del ejercicio, el directorio se sentirá satisfecho si exhiben un buen balance, es decir, una sólida estructura patrimonial y un excelente resultado económico. (Ressel, 2012).

Argumentado por Rendueles (2010) en su escrito anterior nos indica que el balance social no es más que una herramienta que ayuda a expresar la economía de la entidad mientras que Ressel (2012) establece que en las empresas de cualquier índole se miden en lo económico y en lo social, pero al momento de presentar resultados solo se reflejan los estados financieros de la empresa, mas no el rendimiento social de la misma; aunque en lo económico se vea con excelente resultado eso no significa que la empresa como tal haya ejercido un buen desempeño social con la comunidad que lo rodea, es por esto que se plantea la idea de mostrar los resultados pertinentes al balance social empresarial.

2.4.4. VENTAJAS Y DESVENTAJAS DEL BALANCE SOCIAL

Para Ressel (2012) y Fernández; Tapia (2014) las ventajas y desventajas del balance social son las que se manifiestan a continuación:

2.4.4.1 VENTAJAS

- Que la elaboración periódica y sistemática del Balance Social Cooperativo, posibilita ofrecer información homogénea y sistematizada de las acciones sociales llevadas a cabo por las cooperativas, al poner de manifiesto la situación social de la organización en un momento determinado y la evolución operada a través del tiempo.

- También es importante para detectar las debilidades y fortalezas permitiendo corregir los errores que pueden llevar a estas organizaciones al fracaso, si estos no son advertidos a su debido tiempo.
- Sirve para promover la interacción entre los miembros de la empresa, con relación a otras instituciones.
- Facilita la vinculación y comparación con otras cooperativas. Respecto a este último aspecto es donde existe la mayor debilidad y aún resta mucho por hacer, dado que es dificultoso encontrar análisis comparativos por la falta de homogeneidad de los datos relevados, y al escaso número de cooperativas que lo están materializado, siendo esto imprescindible para el análisis crítico de las acciones sociales y para alcanzar uno de los objetivos fundamentales que la A.C.I., se propone con la elaboración de estos informes o balances sociales. Sin embargo, son cada vez más las cooperativas que están tomando conciencia de la importancia de su elaboración.
- A medida que profundizamos en la realización del Balance Social y democratizamos su conocimiento, se obtienen beneficios; no sólo como otra forma de análisis de los resultados de la gestión, sino como una herramienta que nos permite mejorar la calidad de la misma. Estamos convencidas de la necesidad y la importancia de informar a los socios sobre los aspectos de la gestión, que los informes contables y financieros no permiten reflejar, porque las acciones sociales hacen a la esencia misma de las organizaciones de la economía social.

2.4.4.2 DESVENTAJAS

- La mayoría de las cooperativas no lo llevan a la práctica sobre todo por el desconocimiento de sus beneficios o por falta de convencimiento de su utilidad.
- Algunas cooperativas consideran que en la elaboración del Balance Social se involucraría una mayor inversión de dinero y recursos

humanos, por lo que evitan su implementación y prefieren al finalizar el año económico o fiscal presentar solamente Balance Económico-Financiero relacionados con sus actividades.

2.4.5. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DEL BALANCE SOCIAL

Según la OIT (2001) citado por Palacios (2013) menciona que la teoría básica, se afianza en las formulaciones de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), organismo generador de modelos ya implementados en empresas de capital. Posteriormente la ACI, desde 1995 viene desarrollando un balance social, analizado en variados escenarios, ampliado, experimentado y enriquecido entre los movimientos cooperativos del País Vasco, de Argentina y Centro América, resultando una amplia conceptualización y un modelo propio adaptado a la Identidad Cooperativa

2.5. RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

Las diversas definiciones de RSE formuladas por diferentes organismos e instituciones y desde diversos ámbitos académico, gubernamental, empresarial destacan la consideración de la RSE como una estrategia voluntaria, su vinculación con los intereses de los stakeholders, la incorporación de preocupaciones sociales y ambientales a la gestión empresarial y su relación con la ética. Desde los años noventa, la responsabilidad social se integra en el discurso sobre la ética de la empresa, y surge el concepto de “empresa ciudadana” o “ciudadanía corporativa”, que destaca la responsabilidad de la empresa hacia el medio ambiente y la colaboración con la comunidad (Piñeiro y Romero, 2011). Por su parte Ibarra (2014) menciona que la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) es un pacto justo entre las instituciones y la sociedad, y la empresa como parte de la sociedad necesita contribuir al bienestar de esta; desde el enfoque virtuoso, la empresa es una institución socioeconómica que tiene una seria responsabilidad moral con la sociedad.

Constituye una nueva visión empresarial que supera aquellas acciones filantrópicas que inspiradas en un sentido caritativo movían a la empresa a realizar donaciones esporádicas. El concepto moderno de la responsabilidad social se enmarca en un proceso de toma de conciencia de: la eliminación de distancias entre la acción social del estado y la de las empresas, la nueva conciencia empresarial de la necesidad de ir más allá del cumplimiento de sus deberes laborales, contribuir a la solución de diversos problemas sociales internos y en el entorno comunitario, la necesidad de incorporar mejoras en materia de beneficios sociales para los trabajadores y responder a las expectativas que sobre ella tiene la sociedad, otorgando una nueva legitimidad a la acción empresarial (Rendueles, 2012).

2.5.1. ÉTICA Y RESPONSABILIDAD SOCIAL EN LAS COOPERATIVAS

Para avanzar en el conocimiento de la ética empresarial es preciso analizar los planteamientos de la ética tradicional. La ética es el fundamento cuyos valores esenciales deben organizar la vida social, y son tales como la libertad y la dignidad humana, así como también se basa en conceptos morales como el bien común, lo bueno, lo equitativo y lo justo. De este modo, la ética empresarial es el descubrimiento y aplicación de los valores y normas compartidos por una sociedad pluralista valores que componen una ética cívica- al ámbito peculiar de la empresa, lo cual requiere entenderla según un modelo comunitario (Olmedo *et al.*, 2012).

Como lo menciona García *et al.*, (2011) entre los diferentes instrumentos que se pueden emplear para medir la Responsabilidad Social Cooperativa (RSC), hay que destacar los siguientes:

- Los índices ético-sociales: Los índices ético-sociales buscan recoger a las empresas con mejor comportamiento social y medioambiental dentro

de su sector, mediante la cuantificación y ponderación de las distintas dimensiones de responsabilidad de la empresa. Para ello analizan las empresas que cumplen los requisitos establecidos en cada uno de ellos.

- Las normas (códigos y estándares) de responsabilidad social: Se han creado una serie de normas que recogen las condiciones o valores que una empresa debe cumplir para ser considerada como socialmente responsable.

Cortina citado por Olmedo *et al.*, (2012) menciona que, de acuerdo con lo expuesto, la responsabilidad social también es un aspecto inherente a la dinámica de funcionamiento de las cooperativas, pues las entidades de economía social integran los intereses de sus interlocutores y asumen de forma espontánea las responsabilidades sociales lo cual se relaciona con un modelo de gobierno socialmente responsable o de stakeholders).

2.5.2. RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

Navarro, (2010) aunque en los foros de debate se emplean indistintamente los términos responsabilidad social corporativa (RSC) y responsabilidad social de las empresas (RSE), este último es el empleado por el ministerio de trabajo y su foro de expertos por tanto se utiliza el término RSC, al considerar que tiene mayor alcance y está más extendido, sobre todo en la vertiente internacional de las empresas. Últimamente se están desarrollando numerosas variantes del término RSC/RSE para ajustarlo más adecuadamente al tipo de organización responsable y así podemos encontrar los siguientes tipos de RS aplicada:

Es manifestado por Piñeiro y Romero (2011), que la responsabilidad social no es más que la integración en el ambiente laboral de una empresa ya que con esto la entidad tendrá que acatar las ordenanzas estipuladas en ella y así considerar un rango alto y tener una ética impecable; otro punto que nos indica

Olmedo (2012), es que la ética en la responsabilidad social es de gran importancia ya que destaca los valores que se desempeñan en el ámbito que se está elaborando y así obtener una sociedad intachable en empresa la cual se ejerce el trabajo.

2.6. ECONOMÍA SOCIAL

El enfoque actual de la economía social comenzó a consolidarse hace un cuarto de siglo, cuando se constituyó en Francia el comité nacional de enlace de las actividades mutualistas, Cooperativas y Asociativas (CNLAMCA), Este aprobado en 1982, la carta de la economía social, y define a esta como “el conjunto de entidades no pertenecientes al sector público que, con funcionamiento y gestión democráticos e igualdad de derechos y deberes de los socios, practican un régimen especial de propiedad y distribución de las ganancias, empleando los excedentes del ejercicio para el crecimiento de la entidad y la mejora de los servicios a los socios y a la sociedad” (Bruna, 2010).

Lenardón (2013) argumenta que la Economía Social puede definirse como un conjunto de actividades económicas y prácticas sociales que buscan garantizar la satisfacción de las necesidades básicas (tanto materiales como inmateriales), impulsando la mejora de las condiciones de vida y ambiente humano, así como la solidaridad, la asociatividad y las formas de gestión económica democráticas. Además esta economía es social porque produce sociedad y no sólo utilidades económicas, así mismo genera valores de uso para satisfacer necesidades de los mismos productores o de sus comunidades generalmente de base territorial, étnica, social o cultural– y no está orientada por la ganancia y la acumulación de capital sin límites” (Coraggio, 2011).

2.7. ECONOMÍA SOLIDARIA Y DESCENTRALIZACIÓN

El concepto de economía solidaria se desarrolló en Francia y en algunos países latinoamericanos durante el último cuarto del siglo xx, y se asocia en gran medida al importante crecimiento que han experimentado en número de organizaciones que producen y distribuyen algunos de denominados bienes sociales o preferentes (Monzón y Chaves ,2012). La economía solidaria puede ser definida como un conjunto de actividades económicas de producción, consumo y crédito organizadas sobre la base de formas de autogestión, en donde la propiedad del capital es de carácter colectivo y la toma de decisiones es democrática en donde todos los miembros de la entidad productiva participan directamente. En esta definición todos los trabajadores son propietarios del negocio, ya que el capital es su propia capacidad transformación material, y todos trabajan para producir (Monje 2011).

2.7.1. ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA

Es la forma de organización socioeconómica por la que sus integrantes interactúan a través del desarrollo de procesos productivos, de intercambio, comercialización, financiamiento y el consumo de bienes y servicios a través de relaciones basadas en solidaridad, cooperación y reciprocidad, con la finalidad de satisfacer necesidades (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria 2013).

2.7.2. PRINCIPIOS DE LOEPS LEY ORGÁNICA ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA

La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (2013) establece los siguientes principios:

- Búsqueda del Buen Vivir y del Bien Común.
- Prelación del trabajo sobre el capital y los intereses colectivos sobre los individuales.
- Comercio justo, ético y responsable.
- Equidad de género.
- Respeto a la identidad cultural.
- Autogestión.
- Responsabilidad social y ambiental, la solidaridad y rendición de cuentas.,
- Distribución equitativa y solidaria de excedentes.

Lo manifestado por Bruna (2010) de la economía social que es un dictamen en una carta para la cual fue constituida en Francia en las naciones de ella, este dictamen se realiza en el sector público por el cual es la gestión tanto en los derechos y deberes del socio el cual está constituido en la entidad, es así donde según Monje (2011) la define como las actividades que se realizan tanto en la producción o consumo en créditos del producto del cual se están sirviendo los socios en la ejecución del negocio que están estableciendo en el mercado, mientras que la LOEPS (2013) en ella se dictaminan cada uno de los principios en los cuales interactúan en el desarrollo en los procesos productivos, comerciales, financieros tanto en servicios y bienes en consideración en la cooperación, solidaridad en concretar las necesidad que se tengan.

2.8. BUEN VIVIR

Según Sánchez (2011) el concepto de Sumak Kawsay ha sido introducido en la Constitución ecuatoriana de 2008, con referencia a la noción del “Vivir Bien” o “Buen Vivir” de los pueblos indígenas. Posteriormente fue retomado por el Plan Nacional para el Buen Vivir 2009-2013. Se trata entonces de una idea central en la vida política del país. Por esta razón es importante analizar su contenido,

su correspondencia eventual con la noción de “Bien Común de la Humanidad” desarrollado en el seno de la Organización de las Naciones Unidas, y sus posibles aplicaciones en las prácticas internacionales. La pertinencia de esta referencia está reforzada por el conjunto de las crisis provocadas por el agotamiento del sistema capitalista. Buen vivir” alude a una propuesta alternativa a la lógica del desarrollo que subyace al neoliberalismo imperante en los demás países del continente, y a quienes apuestan por la existencia de mercados autorregulados y la privatización de los servicios públicos... En materia social, el “buen vivir” implica la gratuidad de la salud y educación, así como una mayor inversión de recursos hacia este tipo de servicios. (Avendaño, O. 2010)

Gudynas (2001) citado por Ramírez (2010) menciona que (El Buen Vivir o *sumak kawsay*) es la satisfacción de las necesidades, la consecución de una calidad de vida y muerte dignas, el amar y ser amado, y el florecimiento saludable de todos, en paz y armonía con la naturaleza, para la prolongación de las culturas humanas y de la biodiversidad.

2.8.1. CONSTRUCCIÓN DISCURSIVA CONTEMPORÁNEA DEL BUEN VIVIR

A partir de sus orígenes autóctonos, el *Sumak Kawsay* fue teorizado en la esfera académica y traducido en principios normativos que, incipientemente, han ido permeando la esfera política, especialmente en Ecuador y Bolivia, dos países latinoamericanos que conservan una mayoría poblacional aborigen que se identifica fuertemente con sus tradiciones ancestrales (Vanhulst y Beling, 2013).

Sánchez (2011) indica que el Buen Vivir fue introducido por la constitución ecuatoriana con el fin de lograr el bienestar común de la comunidad, pertinente a esto fue creado el Plan Nacional para el Buen Vivir 2009-2013. Como lo es

mencionado también por los autores Vanhulst y Beling (2013) el Sumak Kawsay, empezó desde varios años atrás y en los países de Ecuador y Bolivia, en los cuáles preveleían las costumbres ancestrales, y así con la crisis de la modernidad eurocéntrica empezó a ganar importancia en los países antes mencionados el Buen Vivir creando en Plan Nacional para el Buen Vivir.

2.8.2. PRINCIPIOS DEL BUEN VIVIR

La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (2013) indica que los principios del Buen Vivir incluyen:

- Unidad en la diversidad.
- Ser humano que desea vivir en sociedad.
- Igualdad, integración y cohesión social.
- Cumplimiento de derechos universales y la potenciación de las capacidades humanas.
- Relación armónica con la naturaleza.
- Convivencia solidaria, fraterna y cooperativa.
- Trabajo y un ocio liberador.
- Reconstrucción de lo público.
- Democracia representativa, participativa y deliberativa.
- Estado democrático, pluralista y laico.

Sánchez (2011), quien en su narración nos explica claramente que el buen vivir a más de un plan nacional es una razón importante por la cual los pueblos indígenas tienen sus naciones estables de las cuales se tiene un vivir bien ya que con este dictamen del buen vivir no abra más crisis en ellas, dado esto Vanhulst y Beling (2013), sumak kawsay (buen vivir) nos dictaminan las mismas argumentaciones de Sánchez (2011) ya que el buen vivir no es más que el principio por el cual los pueblos indígenas lo han creado por sus tradiciones ancestrales de las que son reconocidos ellos, en constancia la

Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (2013) manifiesta cada uno de los principios del Buen Vivir el cual son importantes para los pueblos indígenas ya que con cada uno de ellos, las personas tiene el cumplimiento de su derechos.

2.9. MÉTODO DELPHI

2.9.1. EL MÉTODO DELPHI SUS ORÍGENES

Fue creado en Santa Mónica Estados Unidos, en la investigación, desarrollo y corporación para poner en claro el impacto de la tecnología en la guerra. En esta primera aplicación realizada en 1951 y desclasificada 10 años después se preguntó a 7 expertos sobre el futuro del arsenal norteamericano.

Su propia denominación avala su inicial empleo predictivo. Delfos (en español), fue una antigua ciudad griega ubicada en la base del Monte Parnaso, donde estaba emplazado el Templo de Apolo, lugar al que los griegos incluidos los gobernantes acudían para consultar a la pitonisa sobre el desenlace de cuestiones que le preocupaban. Las sacerdotisas para responder las preguntas entraban en trance, emitían sonidos y frases incoherentes que eran interpretados como mensajes del Dios por los sacerdotes y considerados profecías, que si no se cumplían se atribuía a error de interpretación. Los legendarios "aciertos" del Oráculo de Delfos permitieron que mantuviera durante siglos gran influencia en la vida y en la política griega (García y Suárez, 2013).

2.9.2. CARACTERÍSTICAS DEL MÉTODO DELPHI

Este método presenta tres características fundamentales (Gil, 2011):

1. Anonimato: durante un Delphi, ningún experto conoce la identidad de los otros que compone el grupo de debate. Esto tiene una serie de aspectos positivos, como son:
 - Impide la posibilidad de que un miembro del grupo se da influenciado por la reputación de otro de los miembros o por el peso que supone oponerse a la mayoría. La única influencia posible es la de la coherencia de los argumentos.
 - Permite que un miembro pueda cambiar sus opiniones sin que eso suponga una pérdida de imagen.
 - El experto puede defender sus argumentos con la tranquilidad que da saber que en caso de que sean erróneos, su equivocación no va a ser conocida por los otros expertos.

2. Interacción y retroalimentación controlada: la iteración se consigue al presentar varias veces el mismo cuestionario. Como, además, se van presentando los resultados obtenidos con los cuestionarios anteriores, se consigue que los expertos vayan conociendo los distintos puntos de vista y puedan ir modificando su opinión si los argumentos presentados les parecen más apropiados que los suyos.

3. Respuesta del grupo en forma estadística: la información que se presenta a los expertos no es solo el punto de vista de la mayoría, sino que se presentan todas las opiniones indicando el grado de acuerdo que se ha obtenido.

A continuación, García y Suarez (2013) introducen los principios básicos y las ventajas sobre el método Delphi los cuales son:

2.9.3. PRINCIPIOS BÁSICOS DEL MÉTODO DELPHI

Los principios básicos del Método Delphi son los siguientes:

- Es un proceso iterativo: consistente en la realización de rondas sucesivas de consultas para que los participantes revisen sus opiniones.
- Requiere retroalimentación: los expertos reciben las valoraciones de todos los participantes antes de cada ronda, para contrastar sus criterios con los del resto del grupo y ofrecer nuevamente su juicio.
- Requiere del anonimato para las respuestas individuales.
- Tiene como propósito la construcción de un consenso: este es un acuerdo general de grupo a partir del procesamiento estadístico de las diferencias y coincidencias entre las apreciaciones individuales y sus modificaciones a través de las rondas.

2.9.4. VENTAJAS DEL MÉTODO DELPHI PARA OBTENER EL ACUERDO GRUPAL ENTRE OTRAS FORMAS DE CONSULTA A EXPERTOS

Entre las ventajas del Método Delphi para obtener el acuerdo entre expertos son las siguientes:

- Reúne y sintetiza el conocimiento de un grupo de participantes que geográficamente esparcidos o no, nunca podrían reunirse para construir un consenso grupal.
- Los expertos del mundo actual pueden participar por la vía del correo electrónico con la consecuente disminución en los costos.

- Un mayor número de individuos de situaciones diversas y áreas de especialización puede ser incluido.
- Favorece libertad de opiniones.
- Reduce la influencia del líder en la interacción del grupo y evita el dominio en el acuerdo general de lo que considere la minoría o aquellos que supuestamente tienen mayor autoridad.
- La confidencialidad de las respuestas permite a los expertos disentir a la luz de un nuevo análisis, incluso de opiniones sostenidas públicamente durante años, sin tener que enfrentarlo ante sus colegas.

2.9.5. FASES DE SU APLICACIÓN Y SISTEMATIZACIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE REALIZACIÓN DEL DELPHI

Discute García y Suárez (2013) que en la aplicación del método Delphi se realiza mediante una serie de fases que se especifican en la **Cuadro 3**.



CUADRO 2.3. Sistematización del procedimiento de realización del método Delphi.

2.9.6. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

Una vez que se ha identificado un problema que requiera ser tratado por un grupo de expertos, el primer paso es la constitución de un grupo que coordine el proceso. El número de integrantes es variable de dos a cinco personas. Sus funciones son: estudiar y afinar el protocolo de trabajo (selección y reclutamiento de expertos, cronograma, etc.), estudiar y aprobar la lista de expertos, elaborar cuestionarios, favorecer la participación de los expertos, analizar las respuestas de las rondas, preparar los siguientes cuestionarios o preguntas y realizar una realimentación oportuna, supervisar la marcha de todo el proceso y en caso necesario proponer y tomar medidas correctoras, interpretar resultados (Varela *et al.*, 2012).

Varela *et al.*, (2012) señala que para el éxito y la obtención del máximo provecho de este método radican en la acertada realización de las múltiples funciones de este grupo coordinador, así como de la labor del grupo de expertos. Una de ellas es el feedback, característica básica de la técnica Delphi y que sirve como vínculo, que une a los expertos entre sí y con los coordinadores. El grupo de coordinadores controla el flujo de la información, que se conforma con:

- La información aportada por los expertos, la cual constituye la esencia de la interacción,
- La proporcionada por el equipo coordinador (hechos relevantes, datos e informes), y
- La información cuantitativa integrada (mediana e intercuartiles de la ronda anterior). El feedback mejora la calidad del producto final, gracias a que pone al servicio de cada uno de los expertos información que antes del proceso, se encontraba en el conocimiento de uno o varios de los miembros del grupo.

2.9.7. ETAPAS BÁSICAS DEL MÉTODO DELPHI

A continuación se presentan las etapas del método Delphi propuestas por Varela *et al.*, (2012):

2.9.7.1. ETAPA 1

De inicio se realiza una pregunta abierta, como ventajas, causas, principios, problemas (por ejemplo, ¿cuáles son los principales problemas de la consulta del primer nivel de atención?). La pregunta se responde por los expertos y se envía al grupo coordinador. Existen diferentes medios para circular las preguntas (reuniones presenciales, correo postal o nuevas tecnologías de información y comunicación). Dado el desarrollo actual de las comunicaciones, es frecuente que los cuestionarios se administren por correo electrónico o fax, teniendo estos medios como ventaja su rapidez, especialmente cuando los expertos son internacionales.

2.9.7.2. ETAPA 2

En esta etapa son las respuestas iniciales, se elaboran los reactivos, para que los expertos puedan valorarlos, jerarquizarlos o compararlos. Las preguntas que se presentan a los expertos deben ser claras, precisas y cuidando de no inducir respuestas. Se realiza, además previo a su envío, un piloto con un grupo de terceros para verificar la claridad de las mismas. Siempre se tiene que contar con reactivos de respuesta cerrada, para obtener resultados objetivos integrados numéricamente. Con estos reactivos se solicita a los expertos una de las siguientes acciones:

- Jerarquizarlos, con indicaciones precisas, por orden de importancia en relación con la situación del estudio.
- Valorarlos ofreciendo puntuaciones de acuerdo a una escala definida.

- Compararlos en forma de pares de acuerdo al criterio establecido.
- Estimaciones cuantitativas (“¿Cuál será el porcentaje de pacientes de la tercera edad que se atenderán en...?”).

2.9.7.3. ETAPA 3

Las respuestas de los expertos recibidas individualmente deben ser integradas, ya sea para la realimentación o feedback de las fases intermedias o para la presentación de resultados finales. Para el tratamiento de las respuestas, en el caso de la valoración (usada frecuentemente) se calcula la tendencia central de los valores asignados, a cada reactivo por cada experto y se reordenan en función de los valores medios obtenidos.

2.9.7.4. ETAPA 4

Por lo general, el criterio práctico para finalizar el proceso, es utilizar dos o tres rondas (de envío y recepción de información), aunque lo más indicado es aplicar el criterio de estabilización. Para ello, un recurso utilizado como medida es la variación del coeficiente de variación (v),¹ que consiste en calcular la desviación típica de las respuestas individuales de los expertos, dividida entre la media y prefijar un nivel arbitrario de reducción como referencia para la finalización. Cuando después de dos rondas sucesivas ha disminuido el coeficiente y es menor al nivel prefijado, se determina que se ha alcanzado una estabilidad satisfactoria y se da por terminado el proceso. Otra medida recomendada es la variación del recorrido intercuartílico relativo.

2.9.7.5. INFORME FINAL

En la comunicación de resultados se debe incluir: la descripción del estudio (objetivos, método, cuestionarios), las características del panel de expertos, la manera en que evolucionan las respuestas de los expertos en las distintas

rondas, las opiniones mayoritarias, el nivel de consenso alcanzado y aquellas posiciones significativas no mayoritarias. También se incluyen los análisis estadísticos y las conclusiones en torno a los comportamientos diferenciados, en el caso de detectarse subgrupos dentro del panel (Varela *et al.*, 2012).

2.10. MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD

Una memoria de sostenibilidad es el resultado continuo de medir, informar y asumir responsabilidades sobre el desempeño de la organización al tiempo que se trabaja hacia el objetivo del desarrollo sostenible. Una memoria de sostenibilidad debe ofrecer una imagen equilibrada y razonable del desempeño de sostenibilidad de la organización informante, incluyendo aportaciones tanto positivas como negativas (Gutiérrez, 2011).

Revela Azcárate *et al.*, (2015) que durante los últimos años ha aumentado la información corporativa sobre el desempeño en aspectos económicos, sociales y medioambientales, destacando las memorias denominadas de sostenibilidad, cuyo objetivo teórico es el suministro de información sobre su contribución al Desarrollo Sostenible. Paralelamente, desde el ámbito académico ha surgido una corriente que pone de manifiesto una serie de debilidades que llevan a concluir que las publicaciones actuales no pueden definirse como memorias de sostenibilidad dado que:

- a) No abarcan los límites organizativos necesarios, excluyendo los impactos indirectos;
- b) Están centradas en los aspectos más favorables a la hora de relacionar la actividad empresarial y los problemas globales actuales;
- c) Fomentan la captura institucional del significado de sostenibilidad y su implicación en los negocios y
- d) Contienen información considerada como no material, no verificada, no comparable y sesgada hacia aspectos positivos.

La memoria de sostenibilidad es un nuevo tipo de informe corporativo de carácter público que cada vez más sociedades están presentando de modo regular y que coge los resultados de las tres dimensiones de la sostenibilidad: la económica, la medioambiental y la social (Riesco, 2012).

Dentro de esta vertiente normativa, Azcárate, *et al.*, (2011) señalan que uno de los requisitos necesarios para que una memoria trate la sostenibilidad desde una perspectiva empresarial es la inclusión de indicadores que:

- a) Integren el desempeño de la empresa en las tres dimensiones de la sostenibilidad (económico, social y medioambiental), para evitar que sean tratadas de forma aislada o se priorice alguna dimensión sobre las otras y,
- b) Integren el desempeño de la empresa con el estado del entorno, dado que la sostenibilidad solo puede entenderse desde una perspectiva del entorno global.

González *et al.*, (2010) aclaran que una memoria de sostenibilidad o memoria de RS es una herramienta de comunicación eficaz, sistemática y transparente que se utiliza para informar sobre las actuaciones en el ámbito del desarrollo y la gestión sostenible. Además, son un elemento de apoyo a la gestión que proporciona transparencia y credibilidad a las actuaciones de las empresas.

Finalizando lo mencionado por el autor que proporciona en su artículo sobre la memoria de sostenibilidad debe ir incluida un plan de responsabilidad social, que es el primer paso a seguir para realizar una correcta gestión de la responsabilidad social. Este plan debe ir incluido en el Plan Estratégico de la Empresa.

Los beneficios de configurar un Plan de Responsabilidad Social son:

- Mejora la imagen externa e interna de la empresa.
- Aumento de la reputación corporativa.
- Optimización de la inversión socialmente responsable.
- Comunicación más fluida con los stakeholders.
- Potenciación de la cultura y valores corporativos de la entidad.
- Alineación e identificación del capital humano con la estrategia de la empresa.
- Mejora del clima laboral interno, aumentando el sentimiento de orgullo y pertenencia.
- Incremento de las ventas, ayudándose para ello de campañas de marketing social.
- Crecimiento del nivel de competitividad de la empresa.
- Actúa como método de ayuda para corregir, proporcionalmente, desigualdades sociales.

Además de la memoria de sostenibilidad, también es importante incluir en el Plan de Responsabilidad Social una serie de documentos más sencillos y específicos como:

- Plan de Acción Social.
- Plan Corporativo de Voluntariado.
- Informe Social Anual.

Por otro lado González *et al.*, (2012) establece que es necesario la aplicación de ciertos documentos en el plan de responsabilidad social, el cual incluye un plan de acción social enfocada a brindar servicios que favorezcan a la sociedad, el plan corporativo de voluntariado que como su misma palabra lo indica involucra a la participación de los empleados de una empresa en actividades de beneficio a la comunidad pero de manera voluntaria y sin fines de lucro, y por último presentar un informe social, en el cual se vea reflejado todas las actividades sociales realizadas durante todo el año por la empresa.

2.11. PLAN DE MEJORAS

Los planes de mejora se basan en una nueva filosofía de gestión que destaca el papel de las personas, como eje de las organizaciones, pone el acento en los procesos y en los resultados, revaloriza el gusto por el trabajo bien hecho, asume la ética de la responsabilidad ante los ciudadanos y ante la sociedad y promueve un dinamismo de las organizaciones e instituciones públicas orientado a su mejora continua. (Espeñeira, *et al* ; 2012)

Martínez (2014) express que un plan de mejoras es un instrumento que parte de la evaluación de necesidades, que ha marcado la línea base en la que se encuentra el centro, y sobre la que se debe promover las mejoras. El plan especifica los objetivos a conseguir de modo realista, concretos y evaluables, siendo necesarios para conseguir las mejoras, la concreción de un plan de seguimiento para constatar sus logros. Según el Ministerio de Educación del Ecuador (2012) lo define como el instrumento para identificar y organizar las posibles respuestas de cambio a las debilidades encontradas en la autoevaluación institucional, que en este caso se refiere a una organización o empresa.

2.11.1 PASOS A SEGUIR PARA LA ELABORACIÓN DEL PLAN DE MEJORAS

A continuación se describen los principales pasos a seguir para la elaboración del plan de mejoras tomando de referencia a lo establecido por ANECA (Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación), (2014).

:

- **Identificar el área de mejora:** Una vez realizado el diagnóstico, la unidad evaluada conoce las principales fortalezas y debilidades en relación al entorno que la envuelve. La clave reside en la identificación

de las áreas de mejora teniendo en cuenta que, para ello se deben superar las debilidades apoyándose en las principales fortalezas.

- **Detectar las principales causas del problema:** La solución de un problema, y por lo tanto la superación de un área de mejora, comienza cuando se conoce la causa que lo originó. Existen múltiples herramientas metodológicas para su identificación. Entre otras cabe destacar: el diagrama de espina (causa-efecto), diagrama de Pareto, casa de la calidad, tormenta de ideas. La utilización de alguna de las anteriores o de otras similares ayudará a analizar en mayor profundidad el problema y preparar el camino a la hora de definir las acciones de mejora.
- **Formular el objetivo:** Una vez se han identificado las principales áreas de mejora y se conocen las causas del problema, se han de formular los objetivos y fijar el período de tiempo para su consecución.
- **Seleccionar las acciones de mejora:** El paso siguiente será seleccionar las posibles alternativas de mejora para, posteriormente, priorizar las más adecuadas. Se propone la utilización de una serie de técnicas (tormenta de ideas, técnica del grupo nominal, etcétera) que facilitarán la determinación de las acciones de mejora a llevar a cabo para superar las debilidades. Se trata de disponer de un listado de las principales actuaciones que deberán realizarse para cumplir los objetivos prefijados.
- **Realizar una planificación:** El listado obtenido es el resultado del ejercicio realizado, sin haber aplicado ningún orden de prioridad. Sin embargo, algunas restricciones inherentes a las acciones elegidas pueden condicionar su puesta en marcha, o aconsejar postergación o exclusión del plan de mejoras.
- **Seguimiento del plan de mejoras:** El siguiente paso es la elaboración de un cronograma para el seguimiento e implantación de las acciones de mejora. En el mismo, se dispondrán de manera ordenada las prioridades con los plazos establecidos para el desarrollo de las mismas.

CAPÍTULO III. DESARROLLO METODOLÓGICO

3.1. UBICACIÓN

La investigación abarcó un sector específico del Ecuador, la parte que se estudió fue la provincia de Manabí localizada en el Centro Noroeste del Ecuador; la provincia cuenta con 22 cantones en total y cada una con gran diversidad en cooperativas de ahorro y crédito, de producción y de servicios; a través de las cuales se incrementa el sistema económico de los cantones, cada una de las cooperativas de ahorro y crédito se encuentran ubicadas en sus respectivos cantones JARAMIJÓ, MANTA, PORTOVIEJO, ROCAFUERTE, TOSAGUA, BOLÍVAR y por último el Cantón PICHINCHA, en donde se obtuvieron puntos estratégicos donde se ubican cada una de las cooperativas de ahorro y crédito correspondiente a cada Cantón para la evaluación con enfoque en el Buen Vivir de las cooperativas de ahorro y crédito. (Ver Figura 3.1)



FIGURA 3.1: Mapa de Manabí.
Fuente: Google Maps

3.2. DURACIÓN

El tiempo de la investigación pertinente a la tesis fue de 9 meses. Este marco temporal se inició con la presentación del proyecto de tesis.

3.3. VARIABLES

3.3.1. VARIABLE DEPENDIENTE

Enfoque en el Buen Vivir.

3.3.2. VARIABLE INDEPENDIENTE

Evaluación de las variables de desempeño cooperativo de ahorro y crédito.

3.4. MÉTODOS

En la presente investigación se consideraron los métodos:

3.4.1. CIENTÍFICO

Este método tuvo una aplicación constante durante el desarrollo de la temática, desde lo teórico hasta lo práctico permitiendo el análisis de los fundamentos en los que se sustenta la propuesta, de igual forma sirvió de base para analizar las variables del Buen Vivir, Economía Popular y Solidaria, del desempeño cooperativo fundamentados por diferentes autores.

3.4.2. INDUCTIVO-DEDUCTIVO

En este ámbito se aplicó el método inductivo para identificar las causas particulares de la investigación, las cuales son el incumplimiento de los principios del cooperativismo que impidan el Buen Vivir. Por otra parte, el método deductivo permitió partir de lo general a lo particular; es decir una vez identificado el desempeño social de las cooperativas de ahorro y crédito, se tiene un instrumento para la evaluación de cada una de ellas.

3.4.3. ANALÍTICO-SINTÉTICO

El método analítico- sintético permitió conocer cada uno de los elementos necesarios para evaluar el desempeño cooperativo, es decir analizar las variables con enfoque en el Buen Vivir que realizan las cooperativas de ahorro y crédito de la zona centro de Manabí; con esto identificar las causas de las falencias en alcanzar el Buen Vivir y las opciones de mejora generales aplicables a estas entidades pertenecientes a la Economía Popular y Solidaria.

3.4.4. MÉTODO DELPHI

En este ámbito se realizaron una serie de preguntas a los expertos para evaluar el grado de conocimiento y de argumentación que poseían cada uno de ellos con respecto a Cooperativismo, Buen Vivir, Responsabilidad Social, Economía Popular y Solidaria.

Con este método se determinó las variables que se debían evaluar mediante un consenso de un grupo de expertos y de este modo poder seleccionar aquellas que tenían mayor importancia en las cooperativas objeto de estudio.

$$C = [1 - \left(\frac{Vn}{Vt}\right)] * 100 \text{ [3.1.]}$$

3.4.5. MÉTODO TORGERSON

Este método permitió a los expertos que de un grupo de variables seleccionadas, determinaran cual era el grado de concordancia que había entre cada una las variables propuestas, identificando las más importantes según lo considerado por cada uno de ellos, quedando definidas las variables para su evaluación.

3.5. TÉCNICAS

3.5.1. ENCUESTA

En la encuesta se aplicó una serie de preguntas, las mismas que fueron de forma abiertas para los socios y empleados de las diferentes cooperativas de ahorro y crédito de la zona centro de Manabí, de las cuales también surgieron cuestionamientos que no estaban previamente estructuradas, pero que fueron en relación al tema de investigación.

3.5.2. ENTREVISTA

En la entrevista se realizaron una serie de preguntas estructuradas a los directivos de las cooperativas para determinar cuáles son las falencias detectadas en la entidad y si está cumpliendo con los acatamientos que estipulan el artículo 283 de la República del Ecuador y el artículo 2 de la LOEPS.

3.5.3. DIAGRAMA CAUSA-EFECTO (TÉCNICA ISHIKAWA)

Con la utilización de esta técnica (también denominada gráfico espina de pescado) se pudo identificar, clasificar y poner de manifiesto todas las posibles causas, tanto de problemas específicos que se presentaron dentro de las cooperativas evaluadas, además de mostrar de una manera más rápida, organizada y grafica la relación existente que tiene un resultado dado (efectos) y los factores (causas) que influyen en los resultados de las organizaciones; y así una vez obtenidos los resultados, identificar posibles soluciones, tomar decisiones y proponer un plan de mejoras.

3.5.4. GRÁFICO RADAR

Mediante este método se logró representar cuál era el estado actual de cada una de las cooperativas encuestadas, mostrando la calificación que los miembros dieron en cuanto al desempeño de la entidad.

3.5.5. GRÁFICO DE BARRAS

A través de estos gráficos se determinó el valor más alto en muy de acuerdo y de acuerdo de las encuestas realizadas a los socios y empleados de las cooperativas de la zona centro de Manabí.

3.5.6. POBLACIÓN Y MUESTREO

En este punto se consideraron las cooperativas de los cantones de la zona centro de Manabí los cuales son: Bolívar, Rocafuerte, Portoviejo, Manta, Pichincha, y posteriormente se realizó su muestreo.

La presente fórmula se aplicó a una población finita, la cual es realizada a 7 cooperativas de ahorro y crédito de los cantones antes mencionados, de los cuales los cantones Jaramijó y Tosagua no existen cooperativas por lo que han sido fusionadas con otras entidades (ver anexo 6).

$$n = \frac{z^2 \sigma^2 N}{e^2(N-1) + Z^2 \sigma^2} \quad [3.2]$$

Donde:

n = el tamaño de la muestra.

N = tamaño de la población.

σ = Desviación estándar de la población que, generalmente cuando no se tiene su valor, suele utilizarse un valor constante de 0,5.

Z = Valor obtenido mediante niveles de confianza. Es un valor constante que, si no se tiene su valor, se lo toma en relación al 95% de confianza equivale a 1,96 (como más usual) o en relación al 99% de confianza equivale 2,58, valor que queda a criterio del investigador.

e = Límite aceptable de error muestra que, generalmente cuando no se tiene su valor, suele utilizarse un valor que varía entre el 1% (0,01) y 5% (0,05), valor que queda a criterio del encuestador.

3.6. HERRAMIENTAS

Para la instrumentación práctica de las técnicas anteriormente referidas se emplearon en la investigación las siguientes herramientas:

- Se realizó una guía de entrevista con el fin de tener una charla tanto con los empleados, socios y gerentes de cada una de las cooperativas de ahorro y crédito con la finalidad de obtener información y así determinar el estado en la que se encuentran.

- Se elaboró un cuestionario escrito el cual nos ayudó a coleccionar información por medio de preguntas sobre el contexto de cómo desempeñan las cooperativas en el entorno del Buen Vivir.

3.7. PROCEDIMIENTO

Para el desarrollo de la investigación se siguió el procedimiento que se muestra a continuación estructurado en 3 fases generales en las actividades desplegadas.

FASE 1: Identificar las variables existentes en el entorno para la comprobación del desempeño cooperativo de ahorro y crédito.

Para el seguimiento de esta fase se realizaron varias actividades, la cual inicia con la selección de un listado de los posibles expertos (ver anexo 1), en el cual se eligieron expertos de acuerdo a la experiencia profesional, y el grado de conocimiento en el tema a estudiar, los cuales contribuyeron de manera efectiva en el desarrollo de esta investigación (ver anexos 2,3).

Posteriormente se realizó una búsqueda bibliográfica de cada uno de los principios, dimensiones variables e indicadores del COOP, EPS, BV y RSE; a partir de esto se comenzó la identificación y unión de los puntos antes mencionados, la construcción de la matriz ayudó a la elaboración de diversas interrogantes que fueron utilizadas para las encuestas que se realizaron a los miembros cooperativas a investigar (ver anexo 4).

FASE 2: Aplicar la herramienta de evaluación de las variables para comprobar el desempeño con enfoque en el Buen Vivir, que están teniendo las cooperativas de ahorro y crédito en la zona centro de Manabí.

En este caso se realizó una herramienta para la evaluación de las cooperativas de ahorro y crédito en la cual se elaboró una encuesta para directivos, socios y empleados de las cooperativas, las cuales ayudaron a recolectar datos muy importantes para el respectivo análisis, del desempeño cooperativo. (ver anexos 5).

Elaboradas las encuestas para directivos, socios y empleados, se empezó a la ejecución de la muestra mediante la herramienta Microsoft Excel, donde reflejó el número de encuestas que se le estableció a cada una de las entidades (ver anexo 7). Realizado todos los procesos anteriores se comenzó a la recopilación de datos en el programa de Microsoft Excel de las entidades encuestadas, y con su debido análisis correspondiente de cada gráfico que se obtuvo de las cifras que se evidenciaron en la exploración (ver anexo 6).

FASE 3: Proponer un plan de mejora que potencialice las variables del desempeño cooperativo de ahorro y crédito que generan debilidades en las organizaciones objeto de estudio.

Por último, se lograron los resultados esperados de una manera efectiva para detectar las falencias que existieron en las diferentes cooperativas de ahorro y crédito de la zona centro de Manabí, en este análisis se realizó la propuesta del plan de mejoras y dentro del mismo, las medidas más correctas que deben aplicar estas entidades que forman parte de la economía popular y solidaria, y del Buen Vivir para el fortalecimiento del desempeño cooperativo.

CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIONES

En este capítulo se presentan los principales resultados prácticos de la investigación mediante la descripción de sus fases y dando cumplimiento al objetivo general propuesto en esta investigación.

FASE 1: Identificar las variables existentes en el entorno para la comprobación del desempeño cooperativo de ahorro y crédito.

Para la recolección de datos se realizó una búsqueda de expertos en cooperativismo, para lo cual se consideraron a profesionales de diferentes cantones de la provincia de Manabí, primero se comenzó con la exploración de los mismos tomando en consideración sus conocimientos y años de experiencia laboral. Luego una vez seleccionados los expertos se procedió a aplicar una encuesta con preguntas orientadas a la Economía Popular y Solidaria, Buen Vivir, Cooperativismo y Responsabilidad Social Empresarial, para que los expertos evaluaran sus conocimientos (ver anexo 1).

Se tomó un grupo de 7 expertos, a estos se les aplicaron dos matrices autoevaluación: de kc (coeficiente de conocimiento) y ka (coeficiente de argumentación), donde ellos respondían de acuerdo a lo que conocían, llenadas una vez las matrices se procedió a realizar los cálculos de coeficiente de competencia con los valores que manifestaron en la tabla (ver anexo 2), para esto se consideraron a los directivos de la(s) agencia(s) de las cooperativas de la zona centro de Manabí, los cuales fueron: Jefe de agencia de la Cooperativa Chone Ltda. del cantón Pichincha; Gerente de la Cooperativa Comercio Ltda. de Portoviejo; Jefe de agencia de la cooperativa COOPCCP de Manta; Jefe de agencia de la Cooperativa COACMES de Rocafuerte; Gerente de la Cooperativa Cámara de Comercio, Gerente de la Cooperativa ESPAM MFL y Gerente de la Cooperativa Calceta Ltda., para todo esto se estimó un

consenso de primera vuelta con la fórmula del Método Delphi que se realizó con los indicadores que quedan en estudio y también las que se eliminan, y visualizando que el estudio no requiere de otra vuelta porque ha sido favorable en el primer consenso con un 98% mediante los resultados que manifestaron en los indicadores (ver anexo 3).

Después de que se obtuvo la información de los expertos y la realización de la matriz, se procedió a la investigación de cada uno de los principios, dimensiones variables e indicadores del COOP, EPS, BV y RSE; a partir de esto se comenzó la identificación y unión de los puntos antes mencionados, la construcción de la matriz ayudó a la elaboración de diversas interrogantes que fueron utilizadas para las encuestas que se realizaron a los miembros cooperativas a investigar (ver anexo 4).

FASE 2: Aplicar la herramienta de evaluación de las variables para comprobar el desempeño con enfoque en el Buen Vivir, que están teniendo las cooperativas de ahorro y crédito en la zona centro de Manabí.

En este punto se comenzó la elaboración de las encuestas para directivos, empleados y socios de las cooperativas de ahorro y crédito, y así se procedió a encuestar a los miembros de cada entidad que le correspondía a esta investigación (ver anexo 5).

Una vez elaboradas las encuestas antes mencionadas, se procedió a la aplicación de las interrogantes que permitió comprobar si cada una de las cooperativas de ahorro y crédito cumplen con los principios que la ley establece en COOP, BV, EPS, y de RSE, lo que manifestó que las entidades si realizan los trámites pertinentes, y son pocas las veces que no efectúa la entrega de informes por medio de boletines a los socios que la conforman.

ANÁLISIS DE LOS PRINCIPIOS DE DIRECTIVOS, SOCIOS Y EMPLEADOS

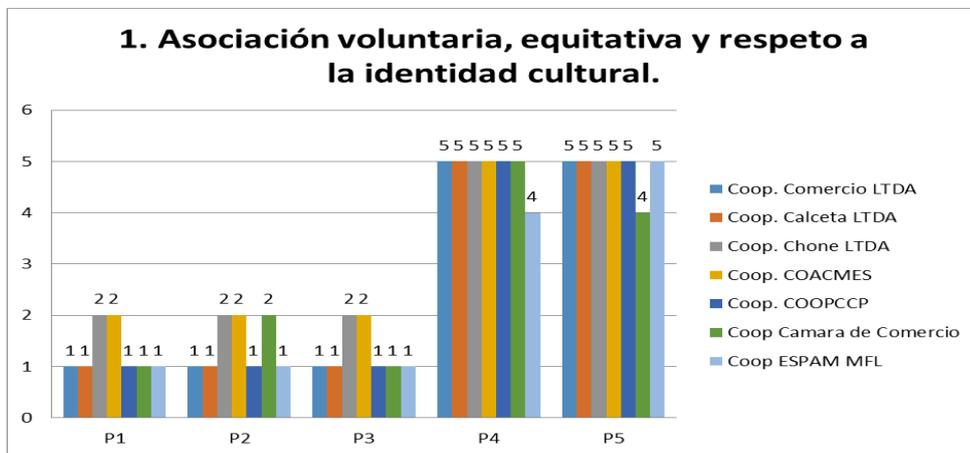


GRÁFICO 4.2.1.1. Asociación voluntaria, equitativa y respeto a la identidad cultural. Directivo.

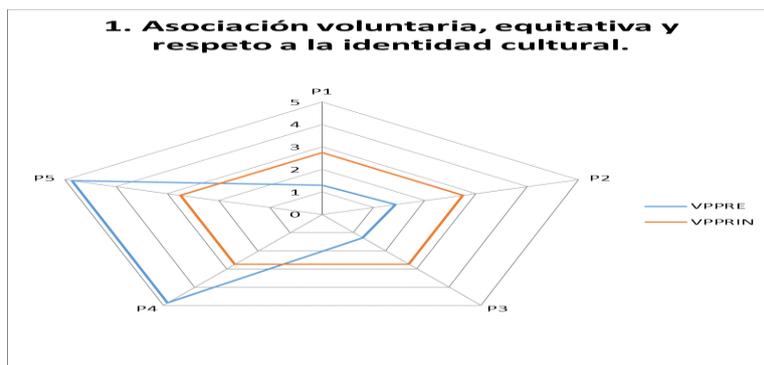


GRÁFICO 4.2.1.2. Asociación voluntaria, equitativa y respeto a la identidad cultural. Directivo.

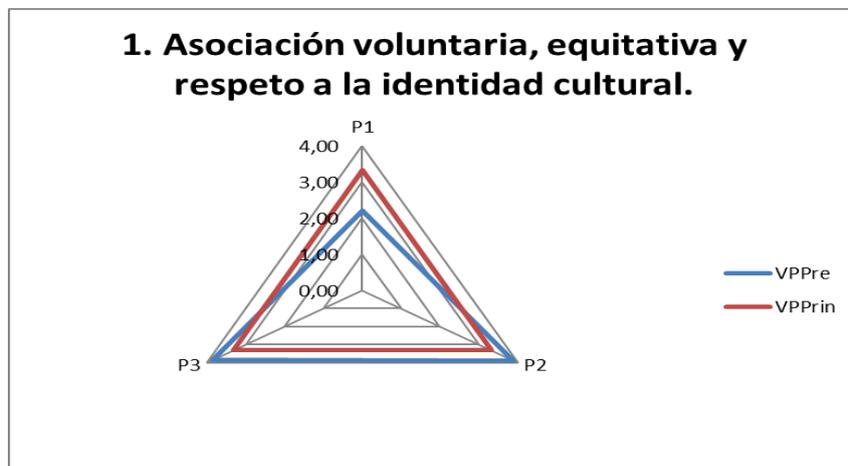


GRÁFICO 4.2.1.3. Asociación voluntaria, equitativa y respeto a la identidad cultural. Socio.

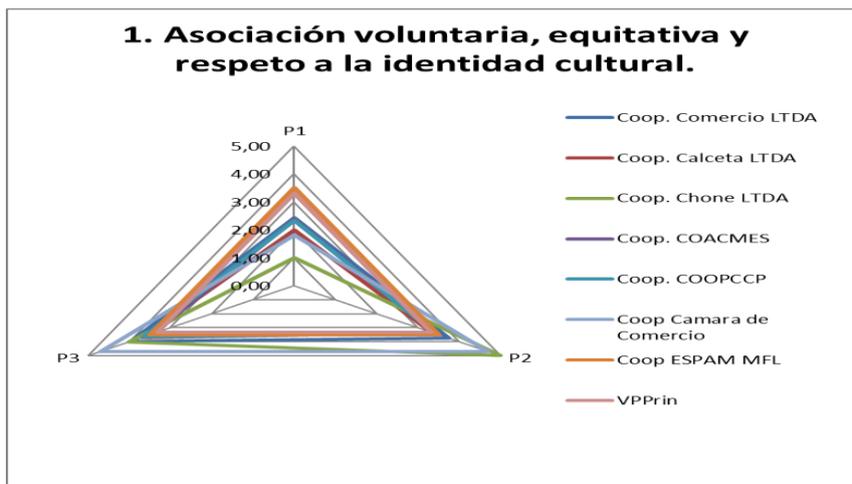


GRÁFICO 4.2.1.4. Asociación voluntaria, equitativa y respeto a la identidad cultural. Socio.

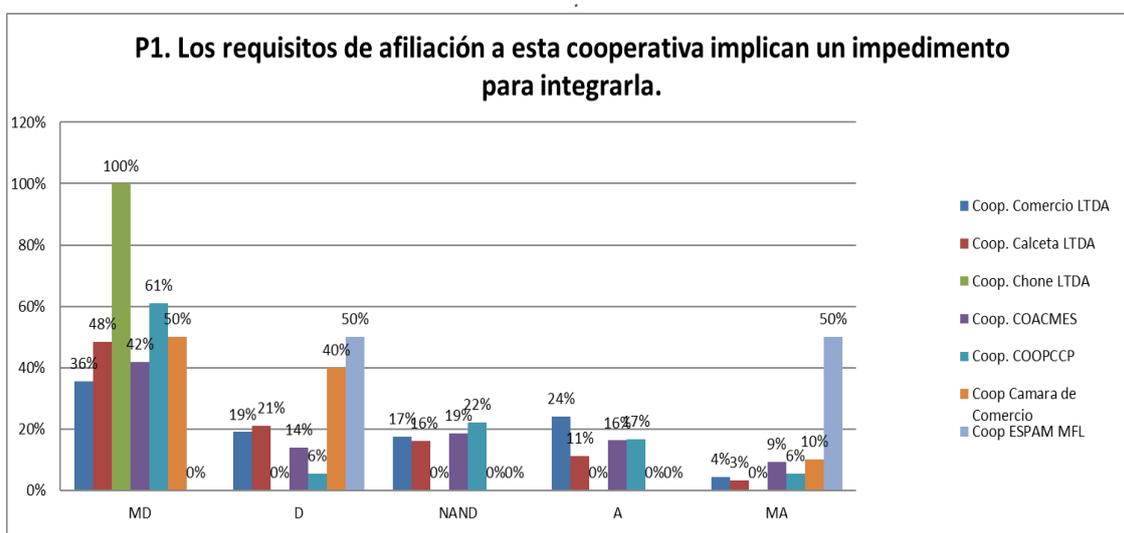


GRÁFICO 4.2.1.5. Los requisitos de afiliación a esta cooperativa implican un impedimento para integrarla.

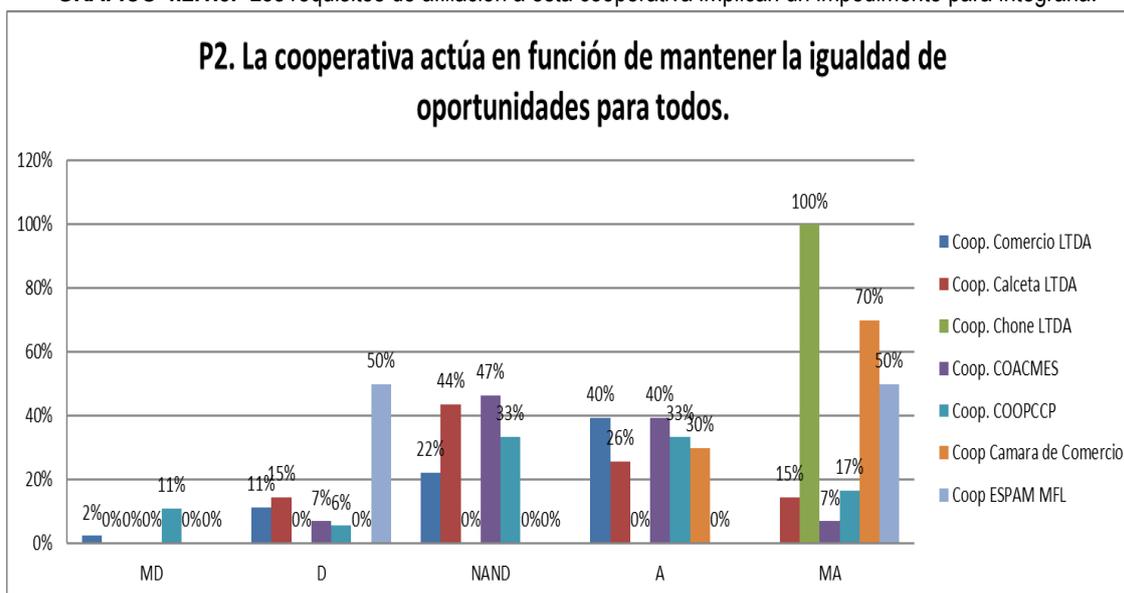


GRÁFICO 4.2.1.6. La cooperativa actúa en función de mantener la igualdad de oportunidades para todos.

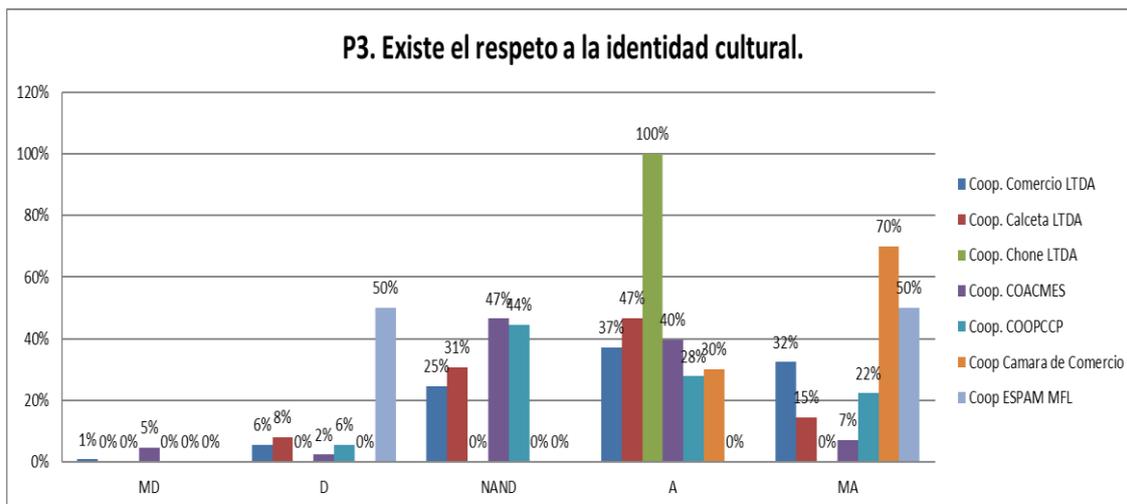


GRÁFICO 4.2.1.7. Existe el respeto a la identidad cultural.

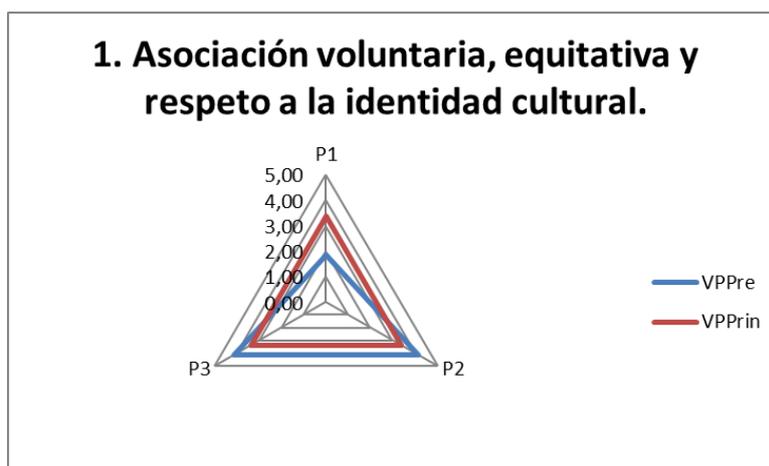


GRÁFICO 4.2.1.8. Asociación voluntaria, equitativa y respeto a la identidad cultural. Empleado.

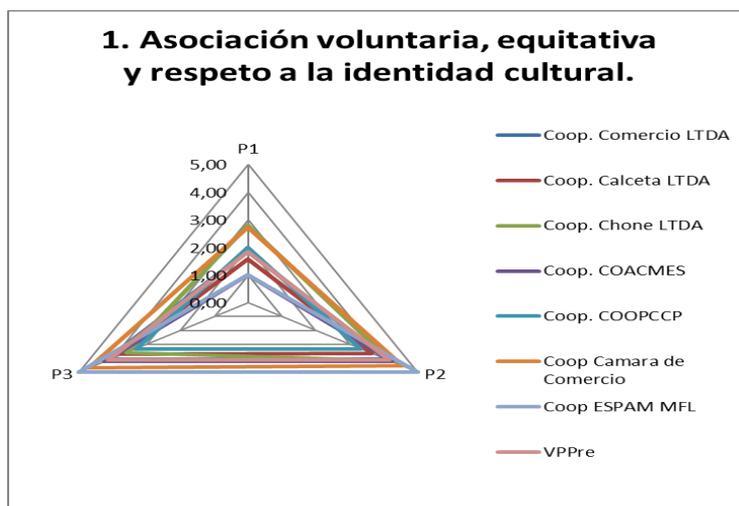


GRÁFICO 4.2.1.9. Asociación voluntaria, equitativa y respeto a la identidad cultural. Empleado.

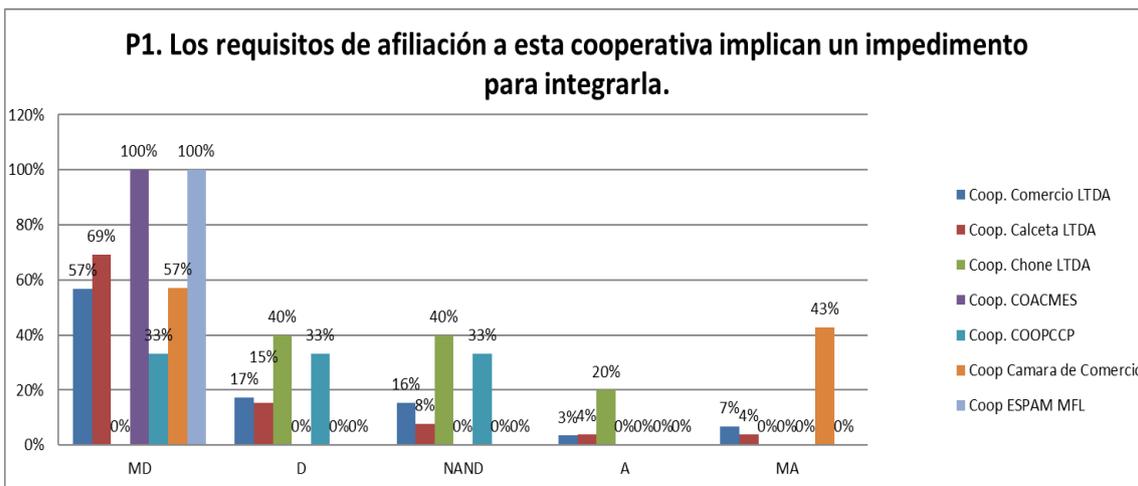


GRÁFICO 4.2.1.10. Los requisitos de afiliación a esta cooperativa implican un impedimento para integrarla.

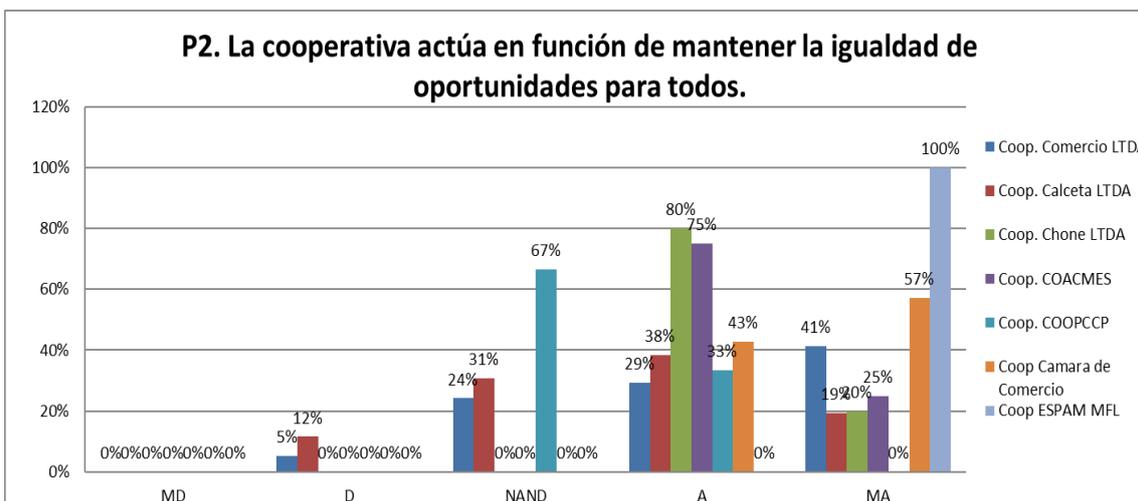


GRÁFICO 4.2.1.11. La cooperativa actúa en función de mantener la igualdad de oportunidades para todos.

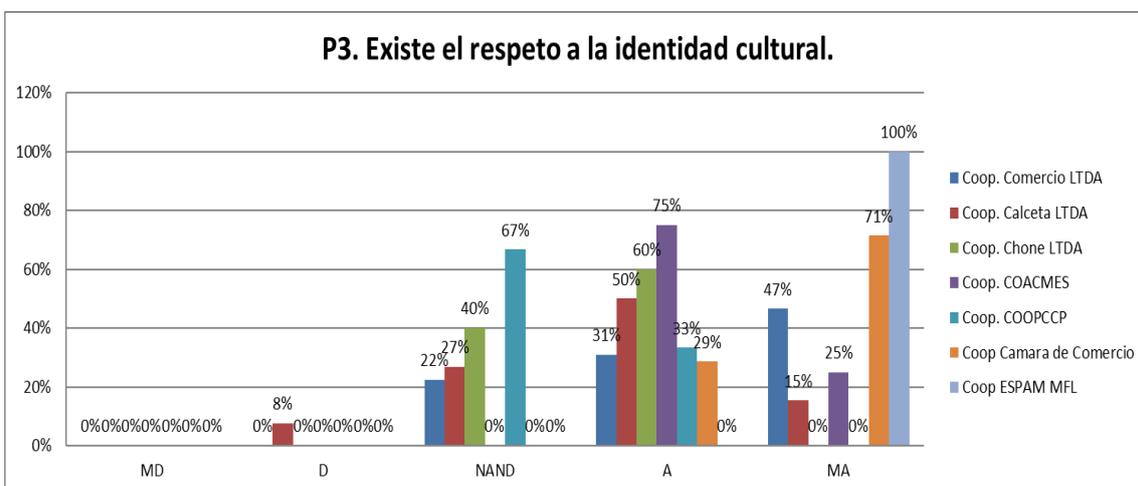


GRÁFICO 4.2.1.12. Existe el respeto a la identidad cultural.

Como se pudo observar en los gráficos correspondientes a directivos (**Gráfico 4.2.1.1**) del primer principio manifiestan los valores de la Cooperativa Comercio Ltda., Calceta Ltda., Chone Ltda., COACMES, COOPCCP, Cámara de Comercio Ltda., y Cooperativa ESPAM-MFL, en las (**Pre1, Pre2, Pre3**) mantuvieron una puntuación igualitaria, el valor que obtuvieron es de 1, en donde las entidades revelan que no se hacen distinciones de género en la afiliación a los socios, además no existe impedimentos, ni por la edad ni por el nivel de escolaridad de los socios para ser parte de la cooperativa. Las mismas preguntas se realizaron en las Cooperativas Chone Ltda., COACMES y Cámara de Comercio Ltda., en donde su evaluación dio como resultado 2 puntos, por lo que las instituciones no presentan ningún inconveniente al afiliar a las personas que serán parte de su cooperativa.

Por otro lado, la (**Pre4**) las seis entidades en estudio tuvieron un valor de 5, con esto se pudo observar que la cooperativa facilita la integración del socio hacia la misma, con excepción de la Cooperativa ESPAM-MFL en donde el total es de 4 puntos, un valor menor de las primeras cooperativas, esto debido a que es una cooperativa de universidad, donde los socios son docentes, alumnos becados y empleados de la universidad. En la (**Pre5**) ocurre la misma situación de la cuarta pregunta con una diferencia que en la cooperativa Cámara de Comercio Ltda. la puntuación es de 4, siendo este valor reflejado por la entidad ya que no cuenta con un sistema de gestión de quejas.

En otro ámbito los valores que arrojó cada pregunta del principio 1, a esto también dando una relación en la media de pregunta y media de principio (**Gráfico 4.2.1.2**) en estudio; en donde el valor de las cinco cooperativas por las interrogantes ha sido variado, la (**Pre1, Pre3**) con 1.29, estando en un nivel menor a la cooperativa en cuanto a impedimentos de afiliación o el nivel de escolaridad que obtenga el representante de la entidad, mientras que la (**Pre2**) tuvo su propio valor de 1.43, siendo también un bajo promedio en cuanto a las edades que representan los directivos en la afiliación de la entidad.

Para esto la **(Pre4, Pre5)** no concordaron con los totales que dieron las preguntas anteriores ya que estas consiguieron un valor de 4.86 estando en el rango de aceptación en participación de socios y las aportaciones que realizan; por otro lado, el valor de la media por principio en las cinco preguntas estudiadas fue de 2,74, quedando debajo de la media que se deseaba de estas entidades porque no todas consideran que se debe hacer excepciones en los asociados.

De acuerdo a las encuestas realizadas a directivos, en el mismo principio 1 en la recopilación socios **(Gráfico 4.2.1.3)** y **(Gráfico 4.2.1.4)** de las Cooperativas de ahorro y crédito, los valores reflejados en la media por pregunta no son muy favorables tanto en la **(Pre1)** de 2,21 como en las **(Pre2, Pre3)** con una variante de 3,88 y 3,85, dando como resultado que en las entidades no existen distinciones de género, edad, entre otras al momento de afiliar a los socios; por otro lado la media de este principio reflejó un total de 3.31, siendo idéntico para las tres preguntas.

En los empleados **(Gráfico 4.2.1.8)** los valores son diferentes; las medias por las tres preguntas muestran cifras de 1.85, 4.15 y 4.12, en donde se observó que la primera interrogante se obtuvo un punto ineficiente por las entidades debido a que son un poco estrictas en ese proceso, mientras tanto, el valor que reflejó la media del principio es de 3.38 evidenciando que el principio está actuando de la manera deseada.

Analizando ambas recopilaciones de socios y empleados por media del principio no es un total muy variado ya que esto muestra que la asociación voluntaria, equitativa y respeto a la identidad cultural está siendo ejecutado en forma viable en cada una de las cooperativas.

A todas estas recopilaciones de socios y empleados en cada una de las cooperativas de la zona centro de Manabí, se le evaluó con un rango de Muy

desacuerdo (MD) y De acuerdo (D) en las tres preguntas que conforman el principio1.

En lo que respecta **(Gráfico 4.2.1.5) y (Gráfico 4.2.1.10)** de los socios y empleados, la cooperativa Comercio Ltda. expresó un 36% en MD y un 19% en D, en donde reflejaron que la cooperativa afilia no discrimina a las personas que quieran formar parte de ella, no olvidando lo opuesto a lo que declara la otra parte de la tabulación en la misma pregunta de la entidad antes mencionada, en donde no concuerda con los mismos valores, dando un 57% en MD y un 17% en D, proporcionando estos valores se consideró que no se existe impedimento en ser parte de la institución tanto el asociado como el empleado.

Siguiendo con los totales restantes del principio, en la cooperativa Calceta Ltda. obtuvo un 48% MD y un 21% D, mientras que en los empleados mostró un 69% en MD y 15% D, estableciendo que tanto el empleado como el socio pueden disponer de una asociación libre y voluntaria sin ningún impedimento.

En la cooperativa Chone Ltda., con un 100% en MD, estando totalmente de acuerdo en que toda institución debe considerar afiliar a personas sin ningún tipo de excepciones; en lo que respecta a los empleados expresó valores de 40% en desacuerdo en la pregunta del principio mencionada con anterioridad. Mientras que en la COACMES con 42% MD y un 14% D, es decir que más del 50% de socios indicaron que no existe ninguna contrariedad al momento de ser parte de la institución, por otro lado los empleados expresaron un con un 100% en MD de no tener falencias en la afiliación de los mismos.

La COOPCCP expresó un 61% MD y un 6% D, existiendo un porcentaje alto en MD el cual mostró que esta institución logra que el asociado sea su objetivo principal y este satisfecho con el desempeño de la cooperativa, a todo esto, los empleados de esta misma institución que la conforman reflejó un 33% en MD y

33% en D, en donde se pudo observar que no están muy de acuerdo ni en desacuerdo con estos impedimentos.

Mientras que la cooperativa Cámara de Comercio con un 50% en MD y un 40% D, esta entidad a pesar de ser pequeña, considera que no está en total acuerdo en algún tipo de discriminación hacia sus socios, por lo que está siendo dirigida por un personal que está sumamente capacitado, el cual atiende a sus asociados como es debido y no existe ninguna discrepancia en raza, edad o color de piel del asociado, de tal manera que el empleado es tratado de la mejor manera.

Por último, la Cooperativa ESPAM MFL obtuvo un 50% en D, en socios y en empleados un 100% en MD, esta última cooperativa expresó valores diferentes tanto en MD como en D, esto indicó que la entidad está en total desacuerdo en cada punto que se menciona de la afiliación de los socios como de los empleados ya que esta cooperativa es una institución de una universidad donde sus socios son docentes de la universidad, alumnos becados, etc.

A esto se argumenta que ambas recopilaciones no concuerdan con valores iguales, es decir que las entidades no están incumpliendo con lo que establece para integrarla, ya que los requisitos para confórmala no han sido una dificultad, visualizando que los valores antes mencionados son favorables, así el empleado y socios de cada una de las cooperativas no tienen ningún impedimento en asociarse y en receptar todo requisito solicitado por la entidad.

Continuando con la pregunta 2 tanto de socios como de empleados (**Gráfico 4.2.1.6**) y (**Gráfico 4.2.1.11**) de este principio que se está analizando el porcentaje que reflejó la cooperativa Comercio Ltda., fue del 2% en MD y un 11% en D, a estos valores se pudo mostrar que la cooperativa mantiene un déficit en la igualdad de oportunidades y del disfrute de cada beneficio que ofrece a sus subordinados, en lo que respecta a los empleados sucede lo mismo, ya que expresó un porcentaje de 5% en D, indicando que esta

institución no actúa en mantener la equivalencia entre todos los que la conforman.

En la cooperativa Calceta Ltda., se obtuvo un 15% en MD, y un 12% en D por parte de los empleados quienes no están en total conformidad ya que no se están cumpliendo a cabalidad las funciones de las cuales la institución es reconocida, es decir, su forma de mantener la igualdad en todo aspecto tanto para el socio, quien es el pilar fundamental de la cooperativa como para el empleado, la COOACMES con un 7% en D, a pesar que es una entidad con poco personal mantiene a sus socios con un nivel alto de igualdad, no existe discrepancia en ninguna de sus funciones, la COOPCCP con un 11% en MD y 6% en D; la Cooperativa ESPAM MFL reflejó un 50% en D; estas dos últimas cooperativas mostraron estos diferentes valores tanto en MD y D evidenciando que cada una de ellas actúa con la única finalidad de mantener la igualdad de oportunidades y por ende que los empleados formen una parte esencial dentro de ellas y contribuyan al crecimiento de la misma.

Finalmente, en la pregunta 3 de los **(Gráfico 4.2.1.7)** y **(Gráfico 4.2.1.12)** en MD con un 1% y 6% en D en la cooperativa Comercio Ltda., arrojó valores bajos en consideración a la actuación de esta interrogante dentro de la cooperativa, cabe recalcar que son muy variadas las veces que no ejecutan el respeto a la identidad cultural en entidades como estas, en la cooperativa Calceta Ltda. indicó un 8% en D, y en empleados el mismo porcentaje de desacuerdo en no optar por hacer el debido uso de este indicador, ya que toda entidad debe prevalecer el respeto a la cultura e identidad de los mismos.

Por otro lado, la COOACMES con un porcentaje de 5% en MD y un 2% en D; la COOPCCP un 6% en D y por último la cooperativa ESPAM MFL reflejó un 50% en D, es decir que existe un porcentaje de socios de estas cooperativas que no cuenta con la satisfacción necesaria por el respeto a la identidad cultural.

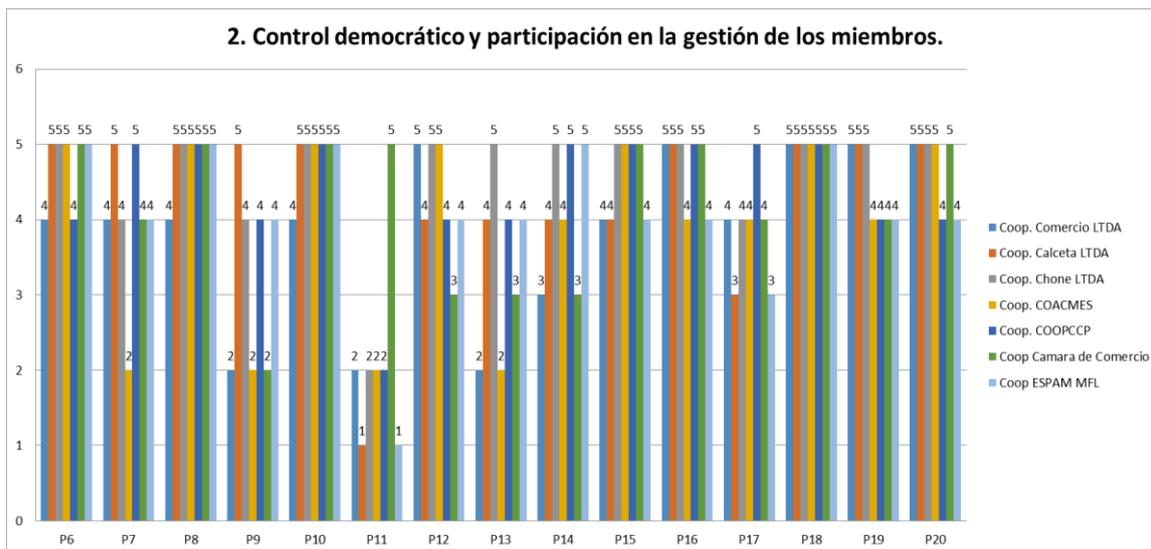


GRÁFICO 4.2.1.13. Control democrático y participación en la gestión de los miembros. Directivos.

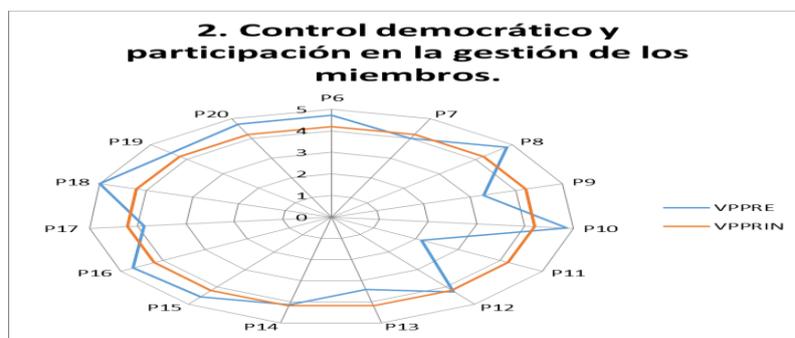


GRÁFICO 4.2.1.14. Control democrático y participación en la gestión de los miembros. Directivo.

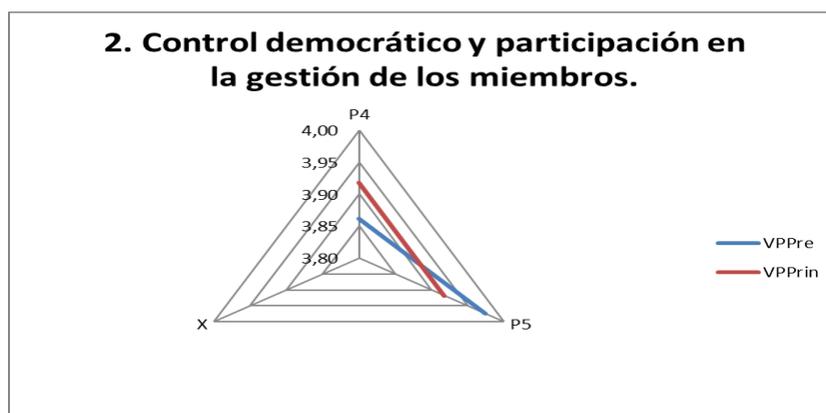


GRÁFICO 4.2.1.15. Control democrático y participación en la gestión de los miembros. Socio.

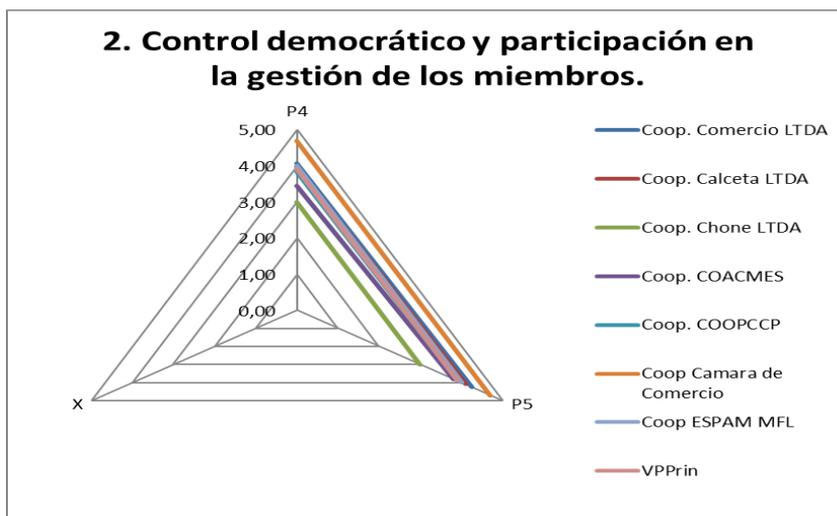


GRÁFICO 4.2.1.16. Control democrático y participación en la gestión de los miembros. Socio.

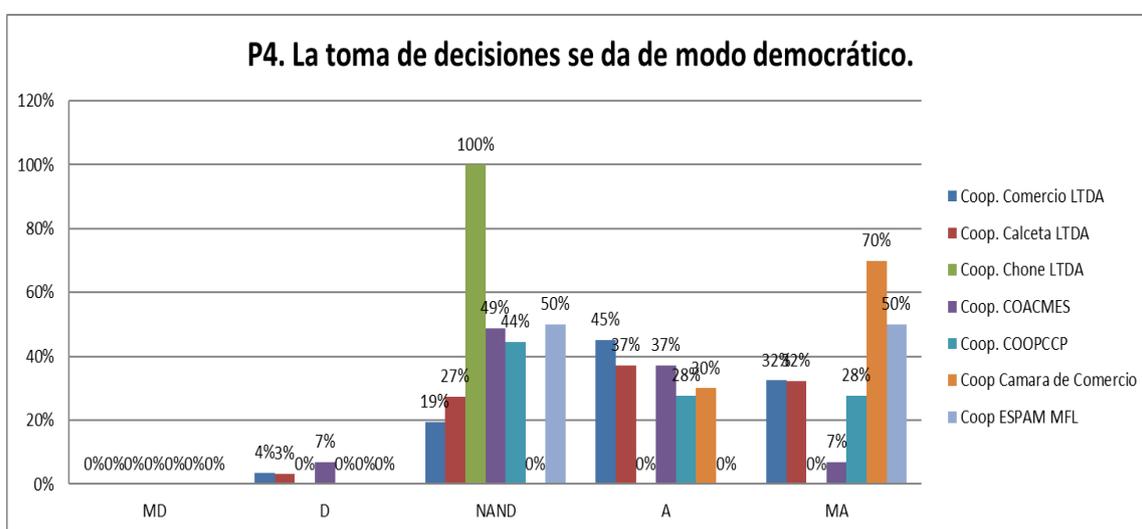


GRÁFICO 4.2.1.17. La toma de decisiones se da de modo democrático.

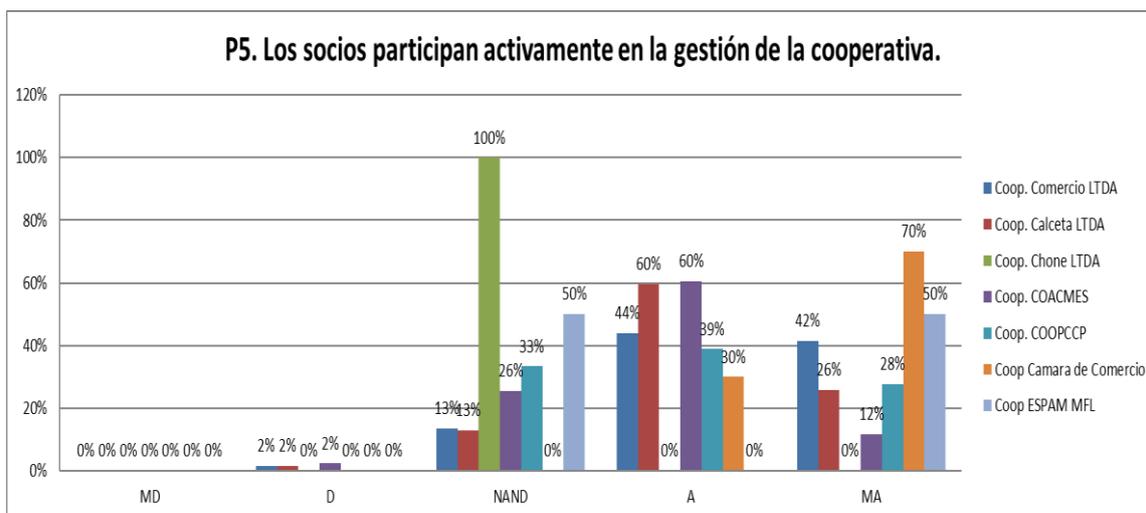


GRÁFICO 4.2.1.18. Los socios participan activamente en la gestión de la cooperativa.

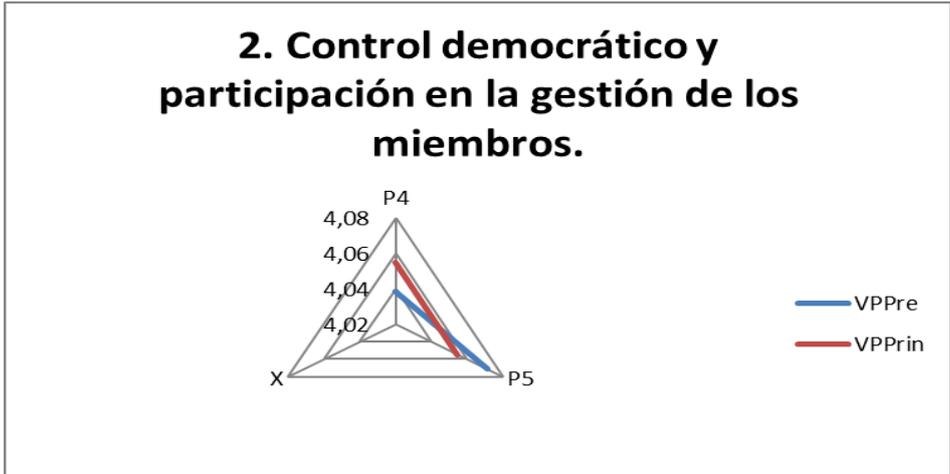


GRÁFICO 4.2.1.19. Control democrático y participación en la gestión de los miembros. Empleados.

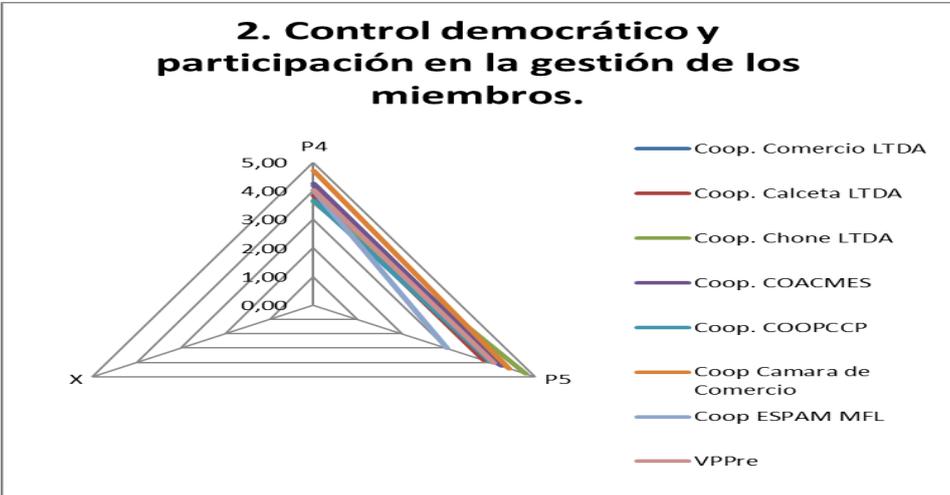


GRÁFICO 4.2.1.20. Control democrático y participación en la gestión de los miembros. Empleados.

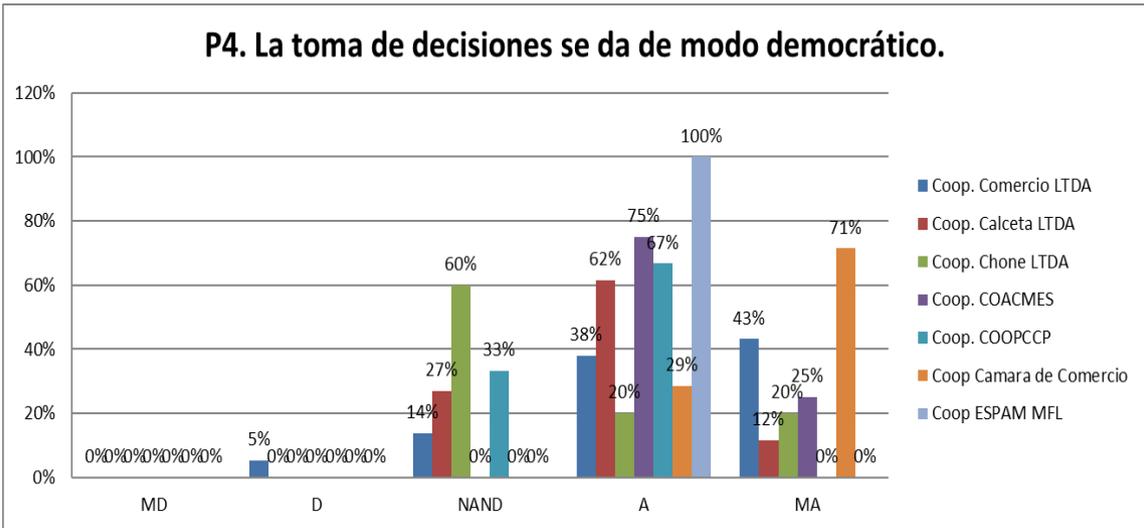


GRÁFICO 4.2.1.21. La toma de decisiones se da de modo democrático.

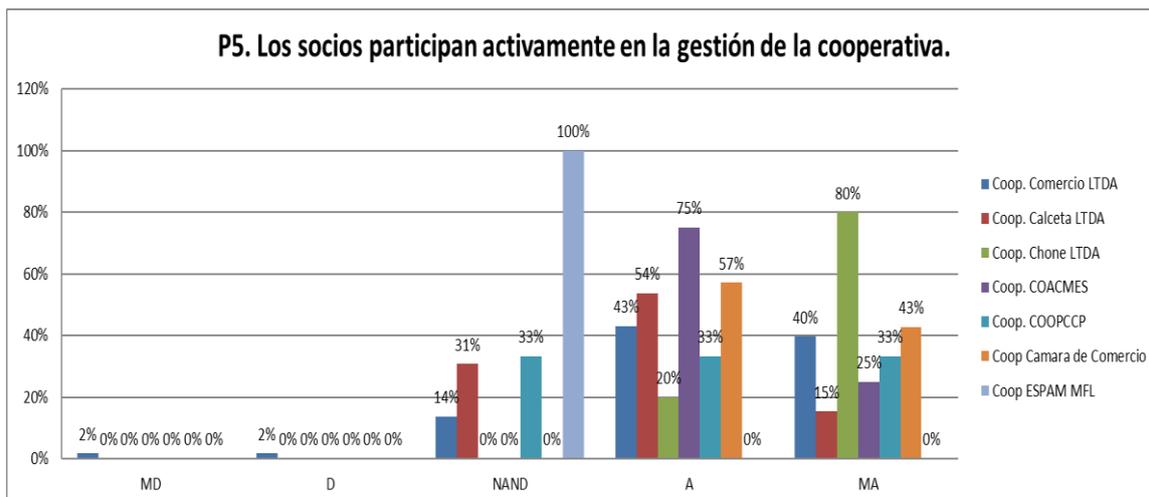


GRÁFICO 4.2.1.22. Los socios participan activamente en la gestión de la cooperativa.

De acuerdo a la investigación que se realizó en las cooperativas de ahorro y crédito, en el principio 2 de directivos (**Gráfico 4.2.1.13**) se observó que la (**Pre6**) reflejó valores en cada una de las entidades, en la Comercio Ltda. y Cámara de Comercio Ltda. un total de 4, demostrando que estas cooperativas realizan con frecuencia las reuniones con los accionistas de la institución, en cambio en la Calceta Ltda. Chone Ltda. COACMES, COOPCCP y ESPAM-MFL su valoración fue de 5 dando este valor arrojado por las encuestas, expresó que en cada función realizada dentro de la cooperativa lo hacen saber a la junta general de accionistas de la instituciones.

Por otro lado, en la (**Pre7**) la cooperativa con menor puntuación fue la COOPCCP de Manta debido a que en esta entidad son pocos los conocimientos que se obtiene sobre el indicador de participación de los asociados, en donde la cooperativa no hace uso del mismo, mientras que las demás cooperativas mantuvieron sus totales en 4 y 5, el cual demostró que ellas realizan la inclusión de los afiliados y toman muy en cuenta la opinión de los mismos.

En la (**Pre8**) las siete cooperativas dieron una valoración alta de 5, esto indicó que estas entidades realizan muy frecuentemente sus reuniones con el consejo de vigilancia, quienes les permiten que su entidad tenga una transparencia con

directivos idóneos para así trabajar en beneficio de la misma, en excepción de la Comercio Ltda. con una puntuación de 4, es decir que existe un pequeño porcentaje de falencia en lo que respecta a este indicador, el cual debe ser mejorado para que la institución este estable y obtenga los beneficios requeridos.

Mientras tanto en la **(Pre9)** las entidades Comercio Ltda. COACMES y Cámara de Comercio Ltda., obtuvieron un valor de 2 en no considerar a cada personal que este dentro de la afiliación de la cooperativa e informarle de las novedades que suscitan dentro de ella, la Cooperativa Calceta Ltda., su valor fue de 5 puntos ya que ésta incluye a todos quienes participen dentro de la misma y permite que sus asociados tengan los beneficios que la entidad brinda, sin embargo la Cooperativa Chone Ltda., COOPCCP y ESPAM-MFL dieron un total de 4, en donde ellas también hacen uso de este indicador con una buena precisión manifestando que estas entidades incluyen a todos quienes conforman la entidad.

No obstante en la **(Pre10)** la única cooperativa con un valor de 4 puntos fue la Cooperativa Comercio Ltda., obteniendo esta valoración por indicaciones del mismo directivo, el cual expresó que la cooperativa realiza su gestión entre los miembros que la conforman, en donde cada uno de los implicados mantienen que la entidad esté establecida en lo que disponen entre las partes, asociando cada vez más personal a la cooperativa; mientras que en las demás instituciones su valoración fue de 5, indicando que no existe ninguna discrepancia en la equidad de género o en la accesibilidad de tener el cargo de dirigir la empresa.

La **(Pre11)** en las entidades Comercio Ltda., Calceta Ltda., Chone Ltda., COACMES, COOPCCP y ESPAM-MFL reflejaron valores entre 1 y 2, siendo esto que la edad no es un impedimento al momento de conformar la mesa directiva, ya que es un punto muy significativo a considerar, por lo que es un cargo importante que se debe llevar en forma responsable, en cambio la

Cooperativa Cámara de Comercio, manifestó que en ella no prevalece este tipo de situaciones ya que está siendo dirigida por un directivo el cual maneja la cooperativa con las condiciones requeridas, por ende esta entidad no discrimina ni hace que sus empleados sean apartados de su área de trabajo, la puntuación que obtuvo esta entidad fue de 5 puntos.

En la **(Pre12)** realizadas en las siete entidades en estudio, la cooperativa que indicó un valor bajo es la Cámara de Comercio con 3 puntos, por lo que en este indicador la cooperativa tiene poca eficiencia en su consejo administrativo debido a los niveles de escolaridad que tienen los miembros y de tal manera su menor vinculación de parte de ellos, mientras que las demás instituciones dieron puntuación de 4 y 5, estando en el nivel adecuado los miembros del consejo quienes realizan su función de manera eficaz y eficiente en la toma de decisiones y con esto obtiene beneficios para la entidad.

La **(Pre13)** obtuvo una puntuación de 2 en las entidades Comercio Ltda. y COACMES esto indicó que son muy pocas las capacitaciones realizadas por parte de la empresa, debido a la falta de tiempo y cooperación de la misma, por otro lado las **(Pre14, Pre15, Pre16, Pre17, Pre18, Pre19 y Pre20)** en cada una de las cooperativas sus totales no mostraron mayor variación ya que mostraron casi la misma puntuación, en donde las instituciones tienen un desempeño ideal en capacitaciones, instructivos para el mejoramiento de la entidad y su ambiente, e integración tanto directivos y socios.

En el **(Gráfico 4.2.1.14)** todas las preguntas arrojaron un rango eficiente en sus valores totales, en donde los cálculos fueron favorables en cada una de las interrogantes con un total de 4.20, por otro lado en lo que respecta a los socios, **(Gráfico 4.2.1.15)** las preguntas que conforman este principio obtuvieron un valor total de 3.92, lo que asegura que está siendo tomado en cuenta en las cooperativas de ahorro y crédito, en cambio en la media por preguntas **(Gráfico 4.2.1.16)** se manifestaron valores diferentes en la **(Pre4)** 3.86 y **(Pre5)**

3.97, existiendo una mínima diferencia entre totales de las entidades en las cuales se les realizó las encuestas por asociados.

Mientras que en los empleados (**Gráfico 4.2.1.19**) los resultados reflejados en la media por pregunta con valores de 4.04 y 4.07, estando la (**Pre5**) con una mayor valoración seleccionada por los encuestados de las cooperativas y mostrando que en toda reunión o implemento que se le realice a la institución ellos hacen partícipes a sus miembros, para esto la media del (**Gráfico 4.2.1.20**) indicó que el principio en las dos preguntas dio un total de 4.05, a esto se visualizó que tanto el socio y empleado son incluidos en toda toma de decisiones que realice la cooperativa.

Lo argumentado anteriormente se visualizó que en el (**Gráfico 4.2.1.17**) de la P4, son pocas las cooperativas que no integran este propósito a comparación de los empleados, en el (**Gráfico 4.2.1.21**) solo una institución opta por tener un modo democrático en cada requisito o decisiones que se tome beneficiando a la misma, no olvidando la otra pregunta del (**Gráfico 4.2.1.18**) los asociados que conforma este principio obtuvieron rangos muy bajos en la intervención activa de la cooperativa, así mismo con los empleados (**Gráfico 4.2.1.22**) son pocas sus participaciones dentro de ella, a todo esto se manifestó que en todas las sociedades de ahorro y crédito no existe la interacción en la participación con los empleados y socios, las disposiciones son tomadas de acuerdo a lo que el gerente dispone.

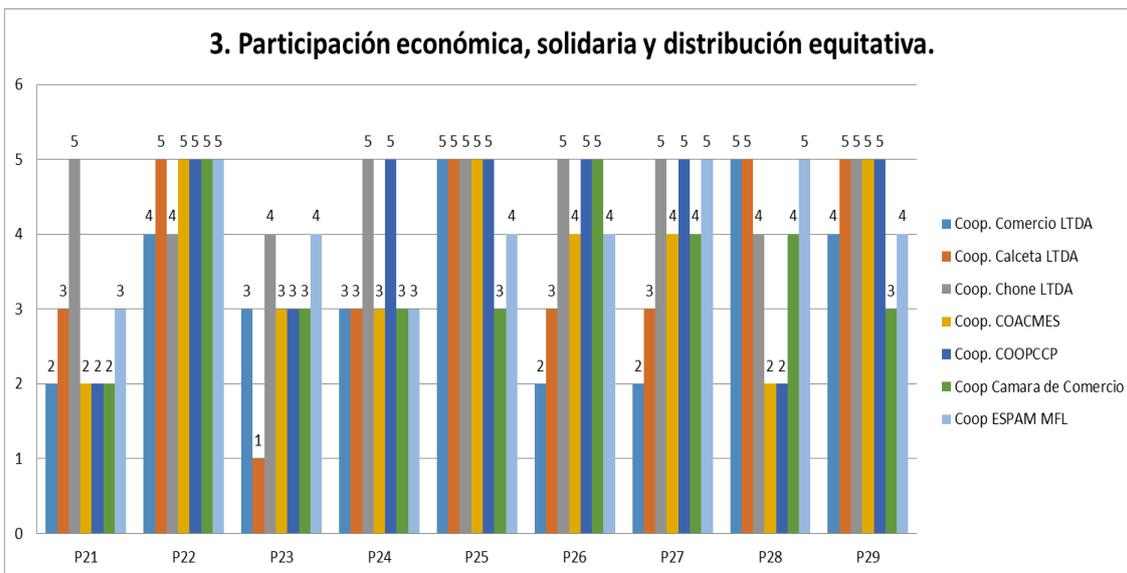


GRÁFICO 4.2.1.23. Participación económica, solidaria y distribución equitativa Directivo.

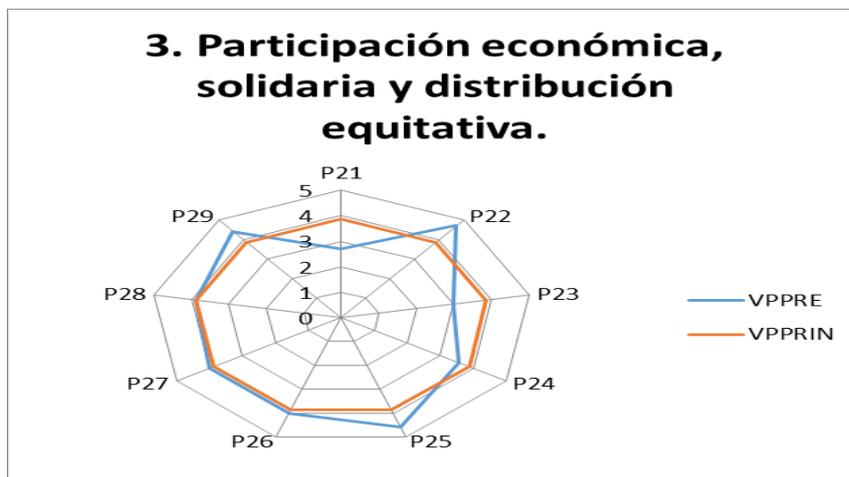


GRÁFICO 4.2.1.24. Participación económica, solidaria y distribución equitativa Directivo.

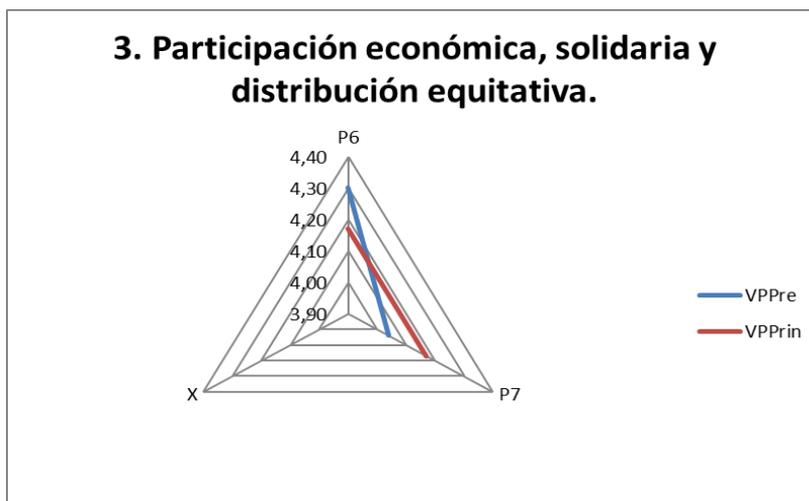


GRÁFICO 4.2.1.25. Participación económica, solidaria y distribución equitativa Socios.

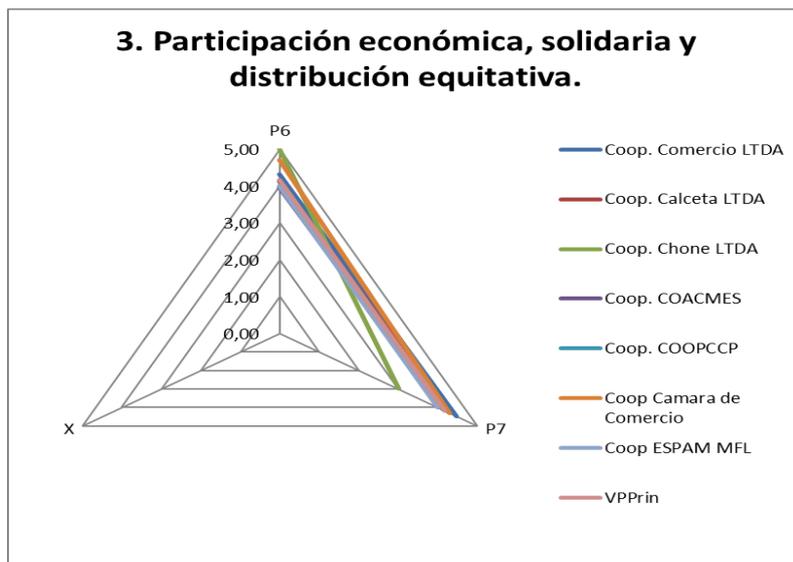


GRÁFICO 4.2.1.26. Participación económica, solidaria y distribución equitativa Socios.

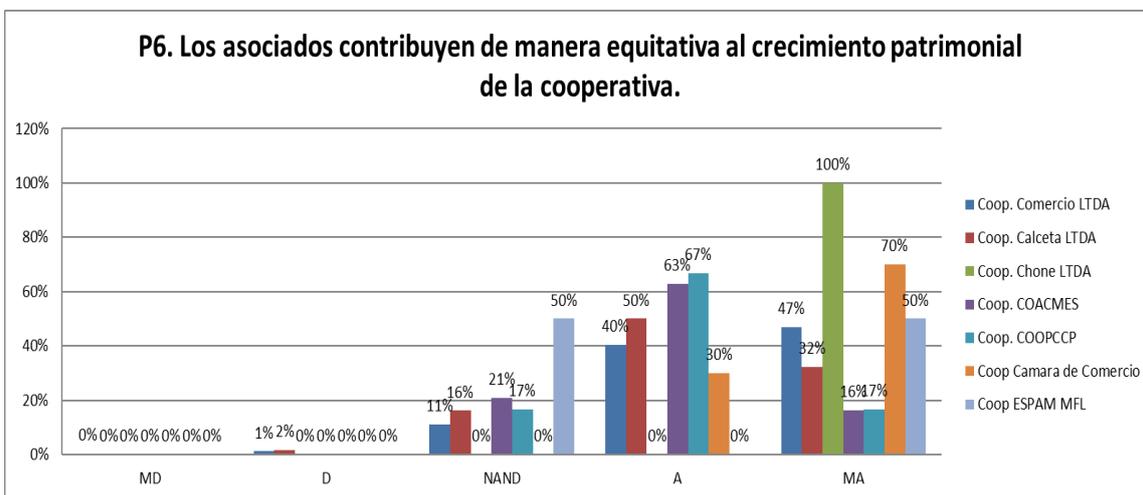


GRÁFICO 4.2.1.27. Los asociados contribuyen de manera equitativa al crecimiento patrimonial de la cooperativa.

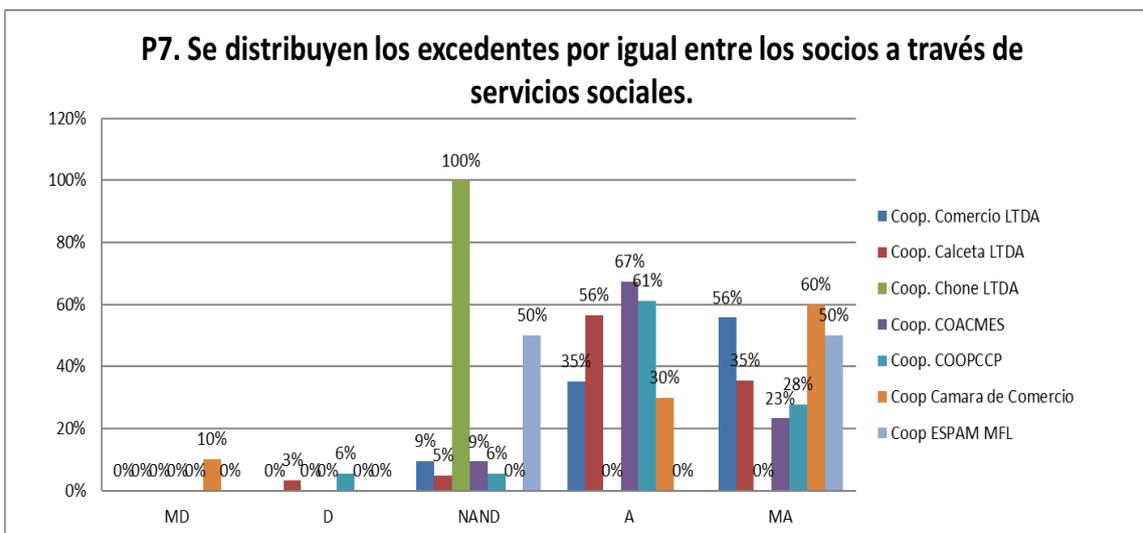


GRÁFICO 4.2.1.28. Se distribuyen los excedentes por igual entre los socios a través de los servicios sociales.

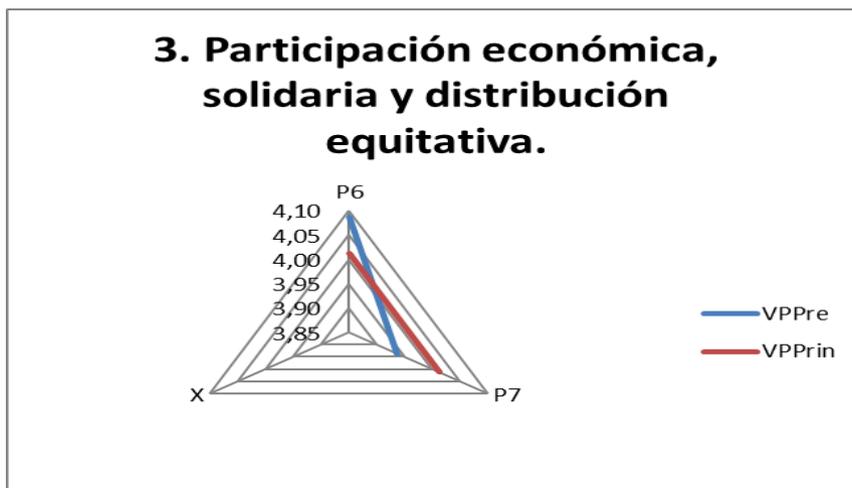


GRÁFICO 4.2.1.29. Participación económica, solidaria y distribución equitativa Empleados.

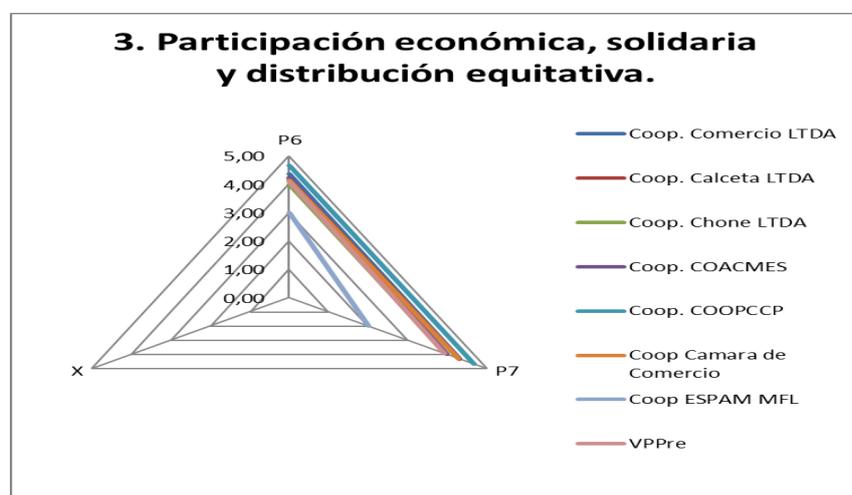


GRÁFICO 4.2.1.30. Participación económica, solidaria y distribución equitativa Empleados.

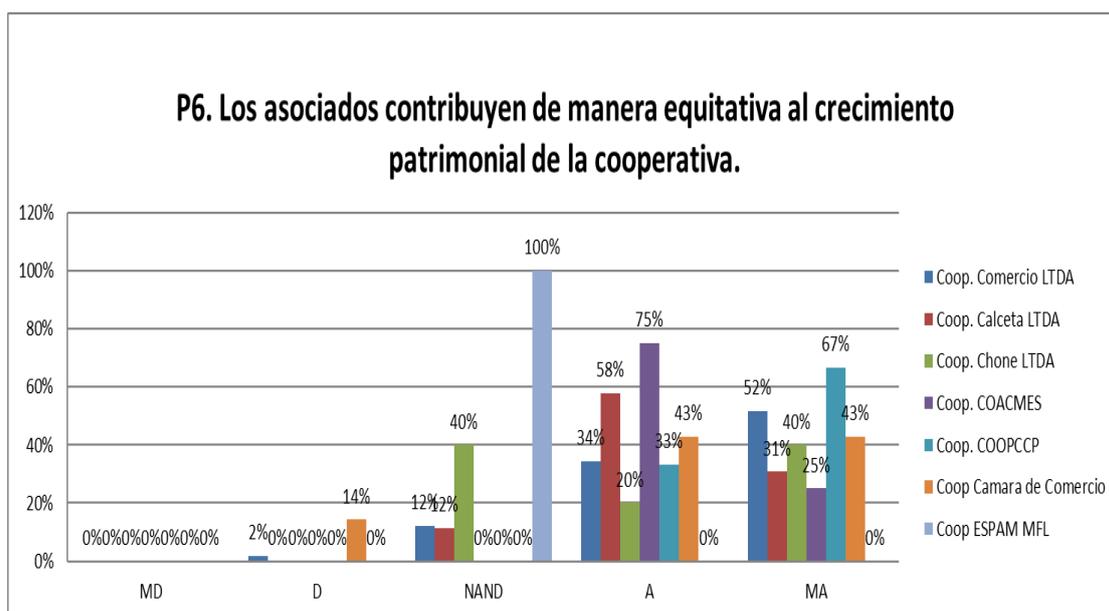


GRÁFICO 4.2.1.31. Los asociados contribuyen de manera equitativa al crecimiento patrimonial de la cooperativa.

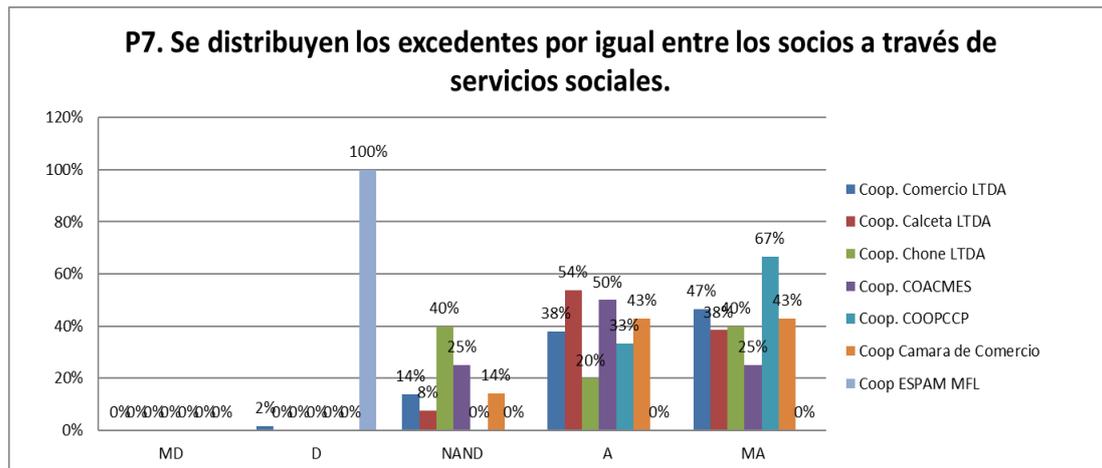


GRÁFICO 4.2.1.32. Se distribuyen los excedentes por igual entre los socios a través de los servicios sociales.

Como se pudo observar en el **(Gráfico 4.2.1.23)** de directivos, en las interrogantes a seleccionar, declararon valores diferentes, en la **(Pre21, Pre23, Pre26, Pre27 y Pre28)** las cooperativas Comercio Ltda., COACMES, COOPCCP y Cámara de Comercio Ltda. con totales de 1 y 2, con esos valores se observó que las cooperativas no establecen una regulación en donde se muestre que tanto en aportaciones, certificados u otro documento tienen sus asociados.

Por otro lado, en las **(Pre22, Pre24, Pre25, Pre29)** obtuvieron valores entre 3, 4 y 5, a todo esto, se argumenta que los directivos mantienen en estado minucioso de la participación entre empleados y socios en todo tipo de beneficios como son en créditos, ayuda solidaria, entre otros, a esto podemos representar la media por el principio analizada, como la media por las preguntas de cada una de las instituciones, en el **(Gráfico 4.2.1.24)**, dando un total global por las interrogantes de 3.87 por el principio, el cual reveló que los directivos prevalecen en el uso adecuado del principio y con este al funcionamiento apropiado de la cooperativa, a comparación de cada pregunta en donde su valores variaron entre 2.71, 4.17, 3.00, 3.57, 4.57, 4.00, 3.86 y 4.43, siendo estos totales que conforman el valor obtenido en el principio.

En cuanto a los valores que reflejó este punto en estudio por parte del **(Gráfico 4.2.1.25)** de los socios también reveló su media por las preguntas y principio, el total de la **(Pre6)** con 4.30 y de la **(Pre7)** con 4.04, valores expresados en las encuestas que se le realizó a los asociados de las entidades, en donde se visualizó que las cooperativas contribuyen de manera equitativa al crecimiento y distribución de los servicios que ofrece la entidad, de esta forma se determinó la media del principio en el **(Gráfico 4.2.1.26)** que fue de 4.17, siendo un valor favorable para la institución en el cumplimiento de estos indicadores.

En el **(Gráfico 4.2.1.29)** de los empleados de las mismas cooperativas, en la **(Pre6 y Pre7)**, la media manifestada en el cálculo para la tabulación del gráfico fue de 4.01 por el indicador, en el cual el principio de participación económica y distribución de los servicios que brindan está ejecutando un desempeño ideal en cada función que realiza y está siendo aplicada en las entidades mencionadas, mientras que en el **(Gráfico 4.2.1.30)**, la media por pregunta indicó valores no muy distintos, estos fueron de 4.09 y 3.94, por lo que los encuestados optaron por la **(Pre6)**, la opinión que proporcionaron ambas partes sobre la pregunta más seleccionada fue que las cooperativas contribuyen de una manera justa e igualitaria en el crecimiento patrimonial de la misma.

Haciendo relaciones entre los socios y empleados, en las preguntas de los **(Gráfico 4.2.1.27)** y **(Gráfico 4.2.1.31)** los rangos tabulados son idénticos con un porcentaje de 2% en D, en relación a la Cooperativa Cámara de Comercio Ltda. en donde los empleados obtuvieron un total de 14% en D, esto demostró que en las entidades son pocas las veces que contribuyen al crecimiento de la cooperativa, frente a las tabulaciones de los **(Gráfico 4.2.1.28)** y **(Gráfico 4.2.1.32)** de los mismos quienes conforman las instituciones con un valor igualitario del 2% en D, del gráfico de la pregunta anterior, a esto la cooperativa ESPAM-MFL en ambas partes mantuvo su mismo valor de 100% en desacuerdo ya que ella consideró que no distribuye los excedentes por iguales a los socios.

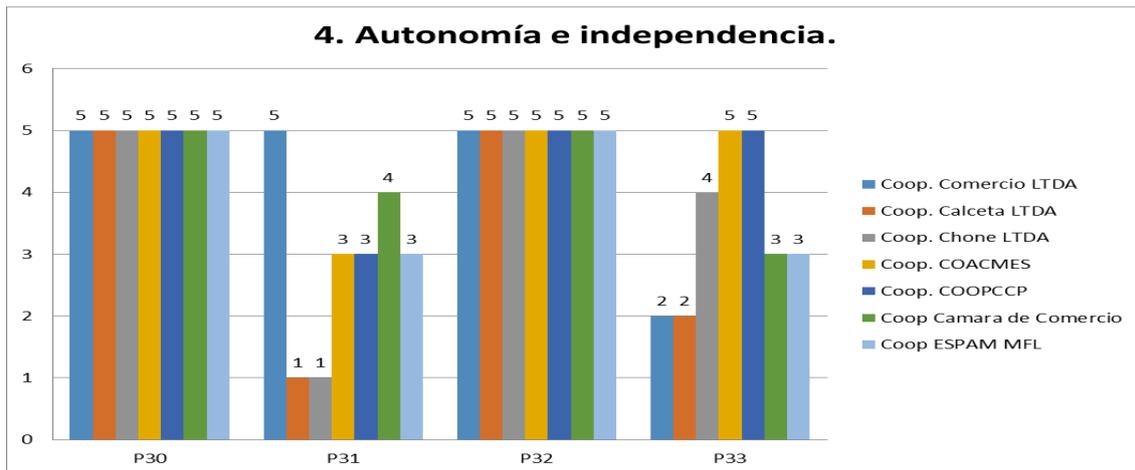


GRÁFICO 4.2.1.33. Autonomía e Independencia Directivo.

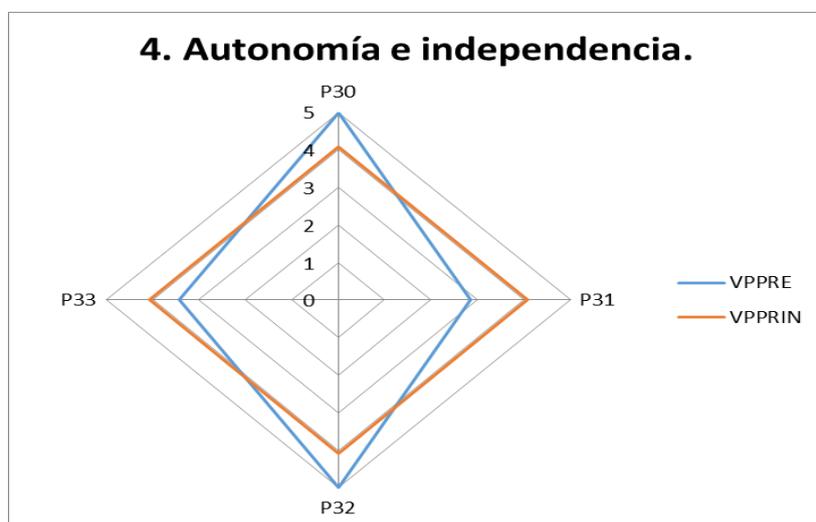


GRÁFICO 4.2.1.34. Autonomía e Independencia Directivo.

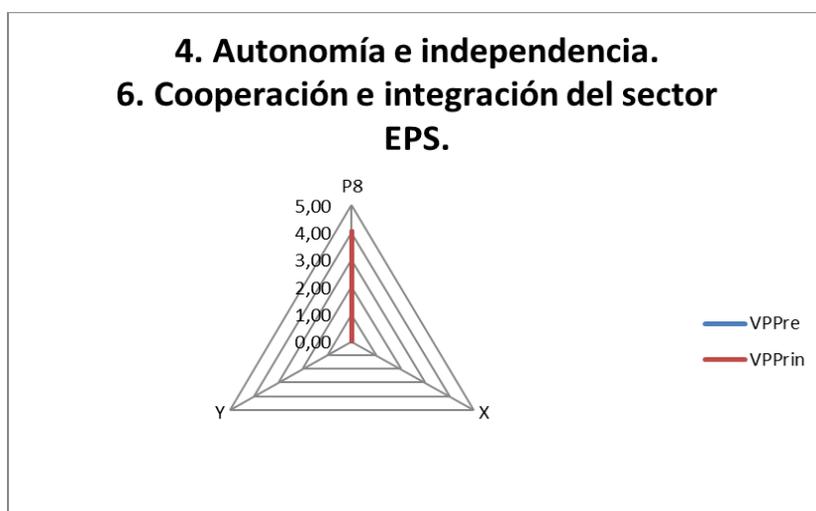


GRÁFICO 4.2.1.35. Autonomía e Independencia y Cooperación e integración del EPS Socios.

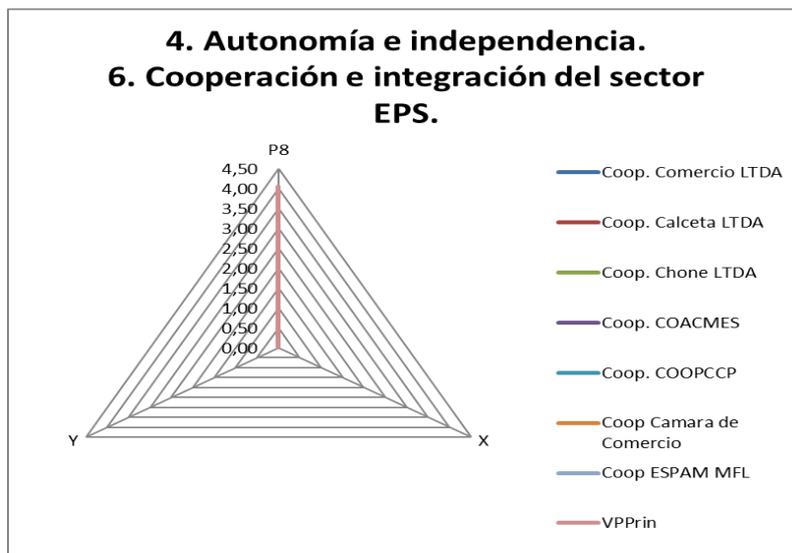


GRÁFICO 4.2.1.36. Autonomía e Independencia y Cooperación e integración del EPS Socios.



GRÁFICO 4.2.1.37. Autonomía e Independencia y Cooperación e integración del EPS Empleado.

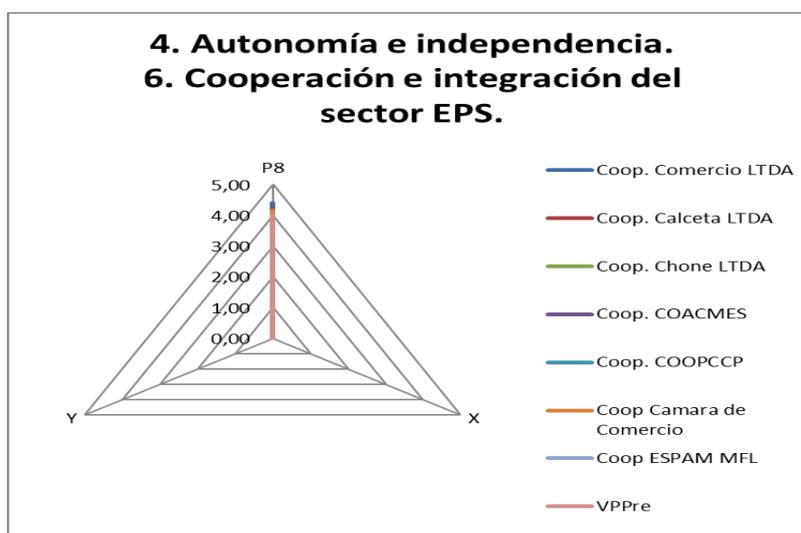


GRÁFICO 4.2.1.38. Autonomía e Independencia y Cooperación e integración del EPS Empleado.

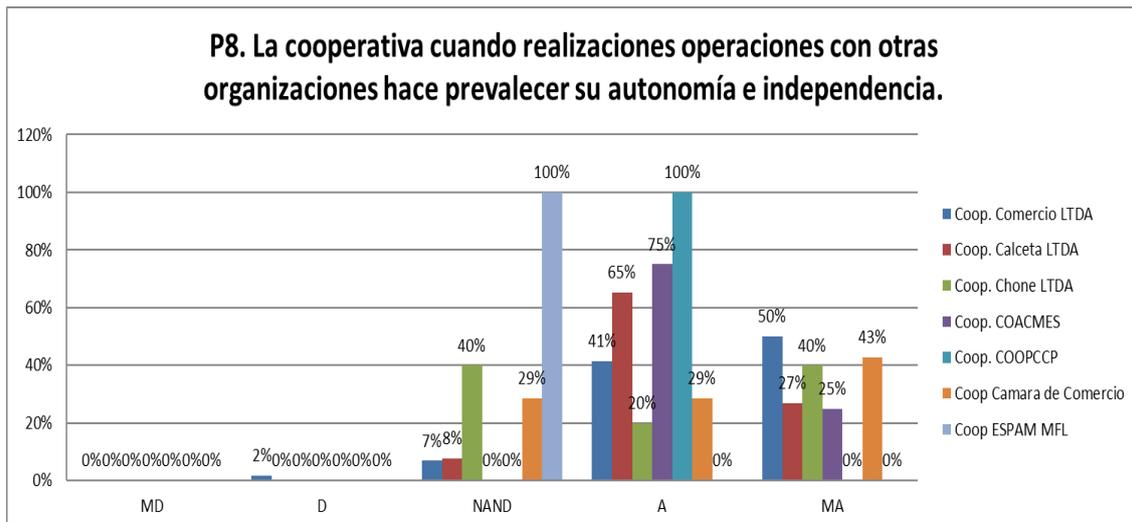


GRÁFICO 4.2.1.39. La cooperativa cuando realizaciones operaciones con otras organizaciones hace prevalecer su autonomía e independencia.

En esta parte de la investigación el **(Gráfico 4.2.1.33)** de directivos del cuarto principio de autonomía e independencia, se observó que las **(Pre30 y Pre32)** en las siete cooperativas mantuvieron la misma puntuación de 5, informando cada resultado económico que ejerce la entidad a sus accionistas y asociados, por otro lado, las **(Pre31 y Pre33)** en las entidades en estudio preservaron totales diferentes entre 1, 2, 3, 4, mostrando que estas instituciones realizan pocos acuerdos con otras entidades que no sean regida por la EPS y SFPS y que no contribuyen con recursos para la realización de proyectos para entidades públicas.

De esta manera en cada una de las preguntas que conforman este principio en el **(Gráfico 4.2.1.34)** que expresó la media en las **(Pre30 y Pre32 5.00, Pre31 2.86, Pre33 3.43)** pese a estos datos que reflejaron las pregunta, y el valor total del principio de 4.07, las cooperativas ejecutan de manera evidente sus resultados económicos y tienen escasos acuerdos con otras entidades que no sean de la misma asociación.

A estos valores antes indicados por el directivo, no se pudo dejar de referirse a los socios en el **(Gráfico 4.2.1.35)** que también conforman la evaluación de estos principios y preguntas, en donde el valor que expresó en la media por el

principio es de 4.04, el mismo valor se obtuvo en la media por pregunta (**Gráfico 4.2.1.36**) ya que estos valores están considerados dentro de estos dos principios, tomando en cuenta que el valor que manifestó el principio de cooperación e integración del sector EPS expresó que en cada uno de ellas se realizan cooperaciones con las entidades que pertenezcan a este sector.

En relación con los empleados determinaron el mismo valor en la media por principios y por pregunta en los (**Gráfico 4.2.1.37 y Gráfico 4.2.1.38**), siendo ejecutada con mayor eficiencia en las cooperativas de ahorro y crédito en cuanto a realizaciones de operación con otras organizaciones teniendo autonomía e independencia entre las mismas, de esta manera analizando la pregunta en general se observó un 2% en D en la Cooperativa Comercio Ltda., esto indicó que esta entidad no interactúa con otras organizaciones.

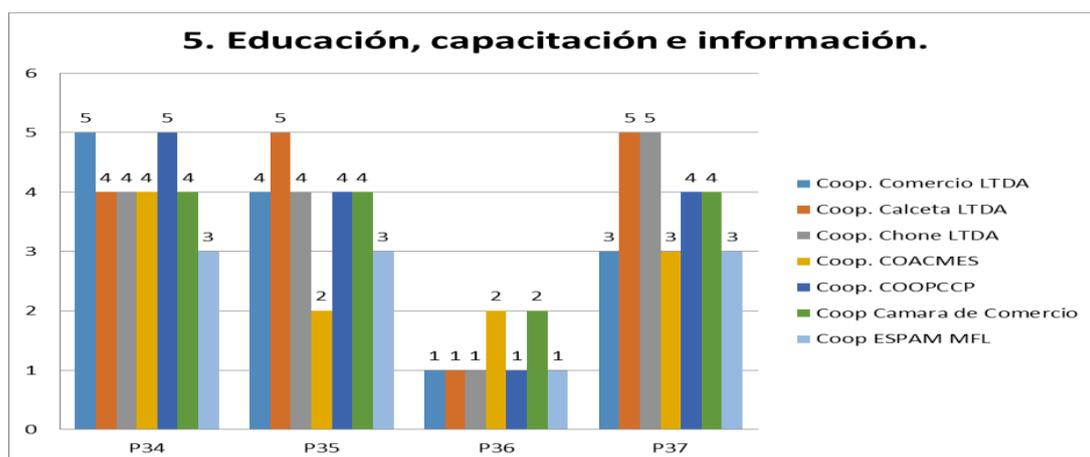


GRÁFICO 4.2.1.40. Educación, capacitación e información Directivo.

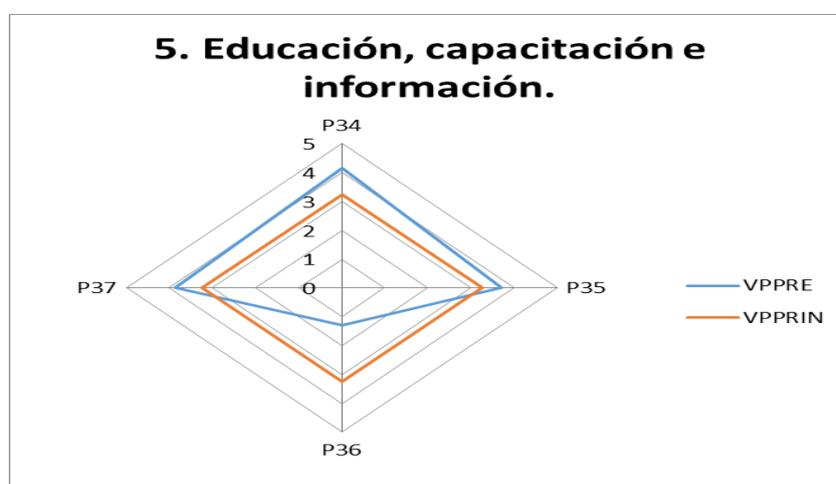


GRÁFICO 4.2.1.41. Educación, capacitación e información Directivo.

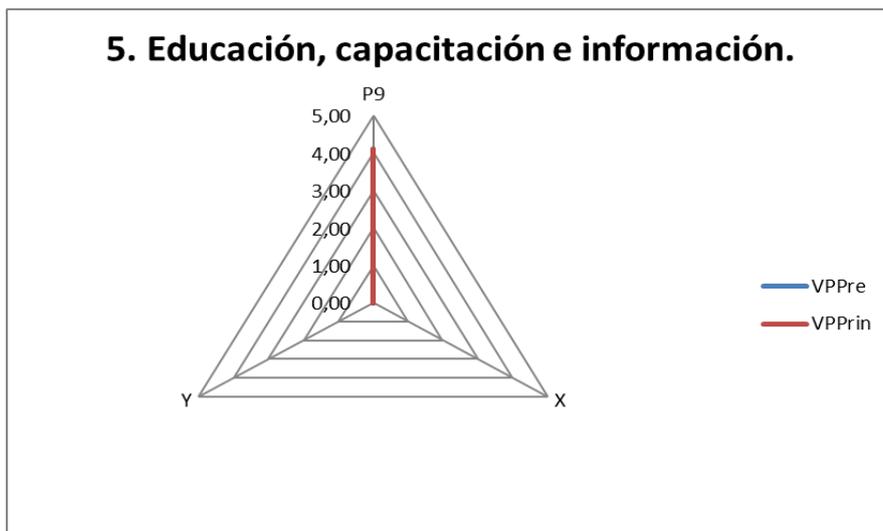


GRÁFICO 4.2.1.42. Educación, capacitación e información Socios.

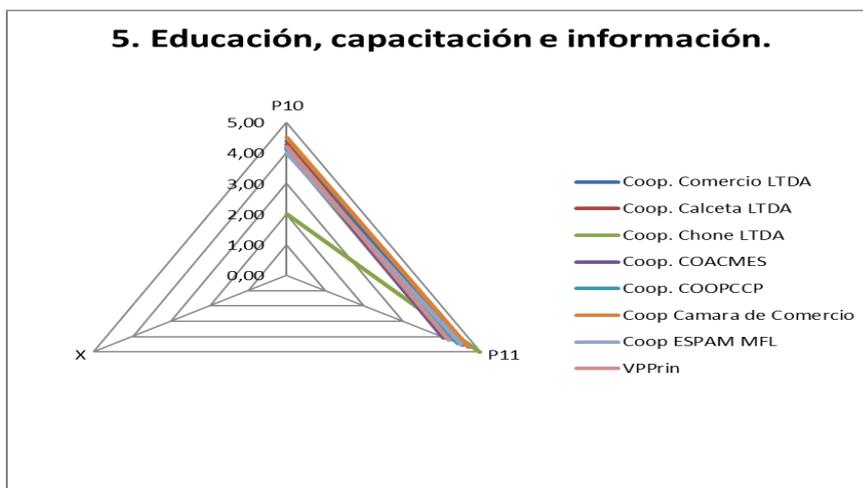


GRÁFICO 4.2.1.43. Educación, capacitación e información Socios.

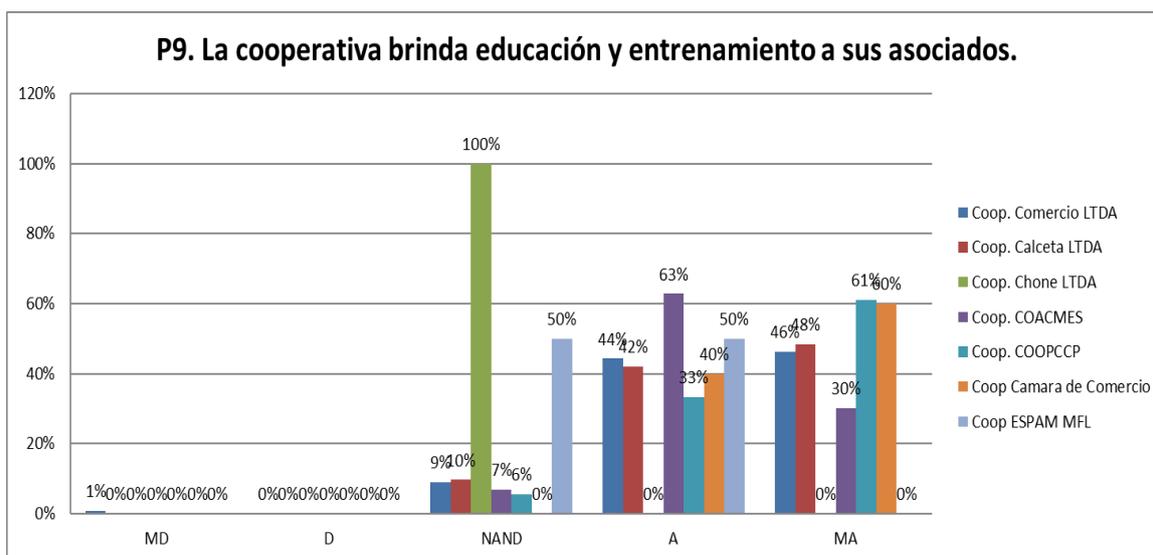


GRÁFICO 4.2.1.44. La cooperativa brinda educación y entrenamiento a sus asociados.

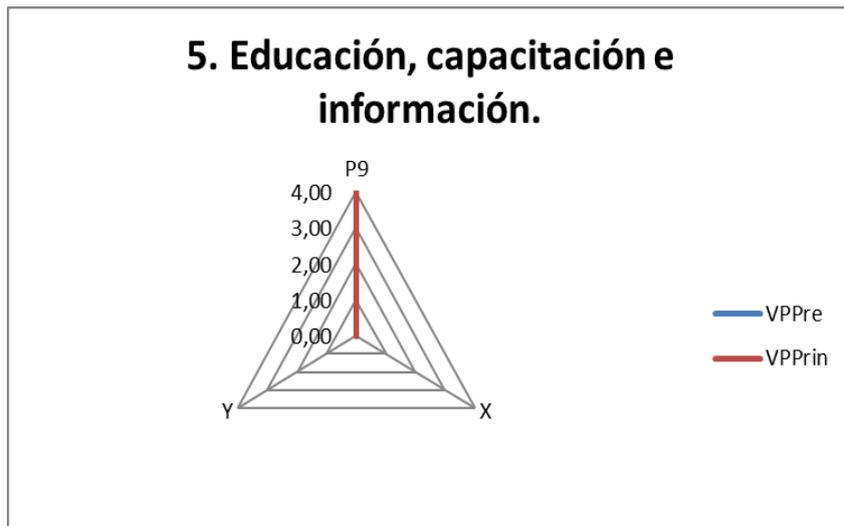


GRÁFICO 4.2.1.45. Educación, capacitación e información Empleados.

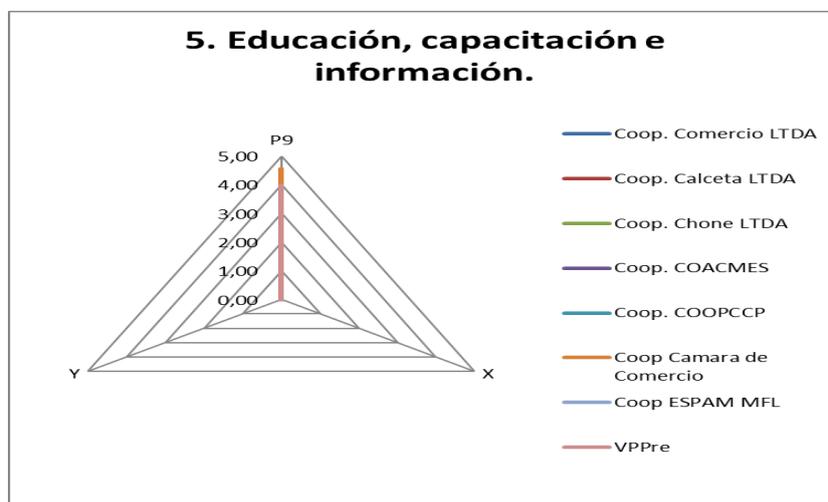


GRÁFICO 4.2.1.46. Educación, capacitación e información Empleados.

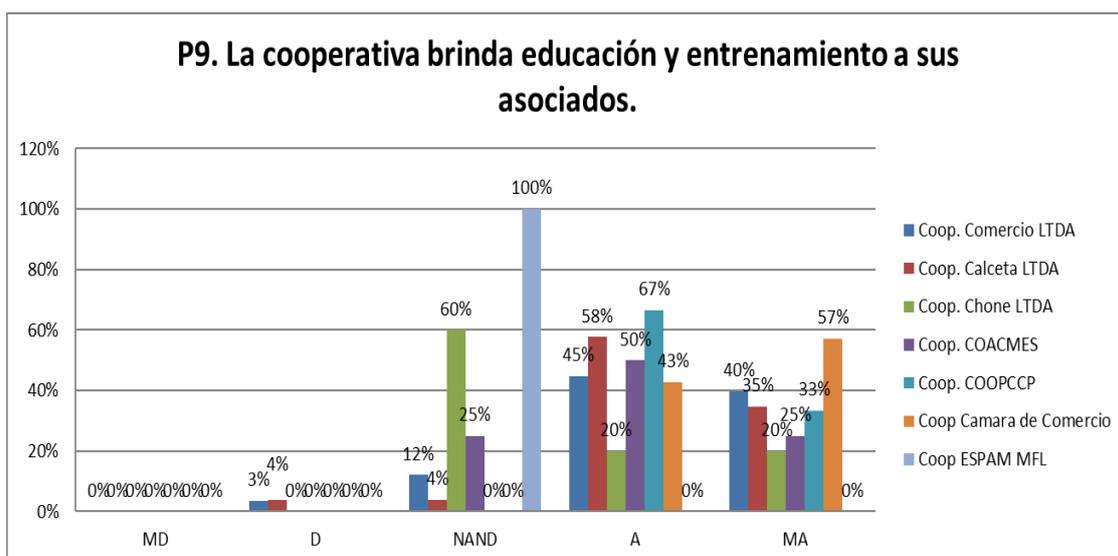


GRÁFICO 4.2.1.47. La cooperativa brinda educación y entrenamiento a sus asociados.

En este análisis del quinto principio que lo conforman 4 preguntas en donde el **(Gráfico 4.2.1.40)** de directivo reveló los valores que cada interrogante obtuvo, en la **(Pre 34)** las cooperativas que reflejaron un total de 5 fueron la Cooperativa Comercio Ltda. y COOPCCP, indicando que estas entidades realizan eventos de capacitación como seminarios, conferencias a sus asociados, además mantiene constantemente informados a los socios de la situación de la empresa, mientras que la Cooperativa Calceta Ltda., Chone Ltda., COACMES, Cámara de Comercio mostraron totales de 4 estando de acuerdo en realizar estos tipos de eventos como lo mencionó en la puntuación anterior, con excepción de la ESPAM-MFL que arrojó un total de 3, existiendo un déficit en cuanto a la ejecución de capacitaciones e información.

En la **(Pre35)** la cooperativa que obtuvo un puntaje ineficiente en la tabulación fue la COACMES, en donde demostró que esta entidad no realiza muchas capacitaciones a los socios y empleados, a similitud de las demás que arrojaron puntuaciones altas con una gran eficiencia en capacitaciones, la **(Pre36)** mostró que en todas las instituciones sus valoraciones fueron bajas de 1 y 2, en donde no consideran necesario realizar las capacitaciones con mayor frecuencia a sus socios, ya que esta se las realizan año a año para saber el estado actual de las cooperativas.

En la última **(Pre37)** de este principio la Calceta Ltda. y Chone Ltda. mantuvieron la misma valoración de 5, a esto se observó que estas entidades realizan con mayor frecuencia actividades de la EPS, no haciendo mucha la diferencia de COACMES y la Cooperativa Cámara de Comercio con puntuaciones de 4, expresando este dato también se visualizó que estas entidades realizan el mismo proceso de las demás cooperativas antes argumentadas, no obstante en las demás se obtuvo totales de 3, a esto se pudo percibir que las entidades se mantienen en un rango no muy constante en las decisiones que se toman dentro y fuera de la misma.

A cada uno de los valores expresados en lo anterior mencionado se les determinó en el **(Gráfico 4.2.1.41)** la media por pregunta, siendo en la Pre 34 4.14, Pre35 3.71, Pre36 1.29, Pre37 3.86, indicando estos totales se pudo determinar que las instituciones no estiman con mayor ejecución estos indicadores que determinan el funcionamiento de cada una de ellas, a los totales de cada indicador se demostró la media por el principio dando 3.25, debido a este dato que reflejó el principio que son muy pocas las entidades que realizan de forma precisa estos indicadores que expresaron el total del principio.

De esta manera se le efectuó el cálculo a las respuestas que mostraron los socios en el **(Gráfico 4.2.1.42)**, la cifra que expuso fue de 4.09 por la media, estimando que las cooperativas brindan beneficios de capacitación a sus asociados y ejecución de este principio, es un valor muy satisfactorio en lo que respecta al mismo.

Por otro lado, en el **(Gráfico 4.2.1.43)** se obtuvo el mismo valor en la media por pregunta, el cual argumenta que las instituciones ofrecen una capacitación a sus asociados brindándoles educación para sus hijos o para algún otro tipo de familiar que puedan recibir los beneficio brindados por las cooperativas, a todo esto, en los empleados en el **(Gráfico 4.2.1.45 y Gráfico 4.2.1.46)** se realizó el mismo procedimiento en el cual expresó un valor igualitario para ambos gráfico de 3.99 siendo un total menor a lo de los socios, todo indicó que la mayor capacitación se la realizan a los asociados, mientras que a los empleados se le ejecuta poca instrucción y educación de acuerdo al puesto que están ejerciendo.

De esta forma en la pregunta 9 que conforma el quinto principio por empleados y socios, existió porcentajes muy bajos tanto en MD como en D, representado en los **(Gráfico 4.2.1.44 y Gráfico 4.2.1.47)** los valores obtenidos variaron entre 3% y 4% en D y 1% en MD, detallando estos valores reflejó que las

instituciones no están realizando en su totalidad la debida preparación de sus asociados.

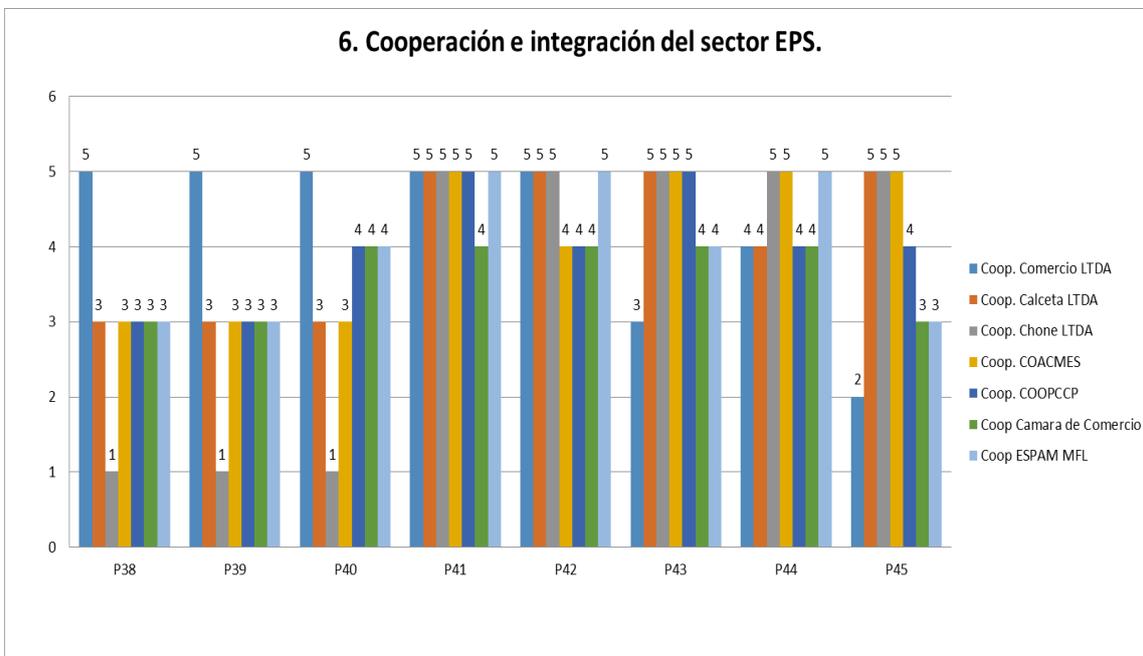


GRÁFICO 4.2.1.48. Cooperación e integración del sector EPS Directivo.

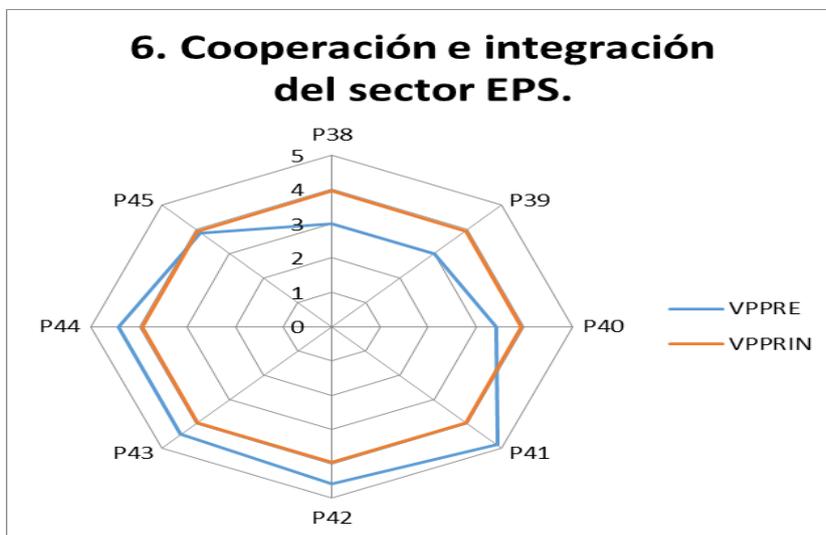


GRÁFICO 4.2.1.49. Cooperación e integración del sector EPS Directivo.

En el (Gráfico 4.2.1.48) de directivo del principio 6, se les aplicó la encuesta donde manifestaron su valoración a cada una de las preguntas que conforman este principio, en la (Pre38) la cooperativa Chone Ltda. reflejó un valor bajo de 1%, en donde se observó que esta entidad no realiza aportaciones a otras organizaciones que no sean de la EPS, mientras que en las demás entidades mantuvieron sus totales entre 3% y 5% dando a entender que este proceso es

realizado ocasionalmente, la misma situación ocurrió en la **(Pre39)**, mientras que en la **(Pre40)** se observó la valoración que obtuvo la cooperativa Chone Ltda. la cual fue de 1%, proyectando que esta cooperativa no asocia a organizaciones que no estén vinculada con las leyes de EPS, a semejanza de las demás que sus totales expresaron datos con un total de 3, 4, y 5, de esta manera y con estos valores las entidades no realizan la forma de integrar a otras entidades de la EPS.

A esto la **(Pre41, Pre42, Pre43, Pre44)** mostraron valores altos en cada interrogante evidenciando que las cooperativas realizan integraciones con otras entidades y alianzas para su buen desempeño, con esto contribuyen al desarrollo del Cantón donde están situadas, no obstante, en la última **(Pre45)** la cooperativa Comercio Ltda., su puntuación varió bajando a un total de 2, debido a que pocas veces realiza proyectos que favorezcan al gobierno o contribuyan al mismo.

De este modo a cada valor reflejado por las preguntas en tabulación en el **(Gráfico 4.2.1.49)** se le determinó la media por el principio y por cada pregunta, el total del principio en general para todas las interrogantes arrojó un valor de 3.95 revelando que principio está desarrollándose de manera inadecuada por parte de estas cooperativas, de igual forma con las preguntas que conforman este principio manifestaron valores variados por cada interrogante, expresando totales por respuesta de 3.00, 3.43, 4.86, 4.57, 4.43 y 3.86, una vez obtenido estos alcances, los cuales resultaron pocos favorables en este principio de integración por sector al que pertenezcan las entidades, deben mantener su buen funcionamiento en el estado que está dispuesta a prevalecer.

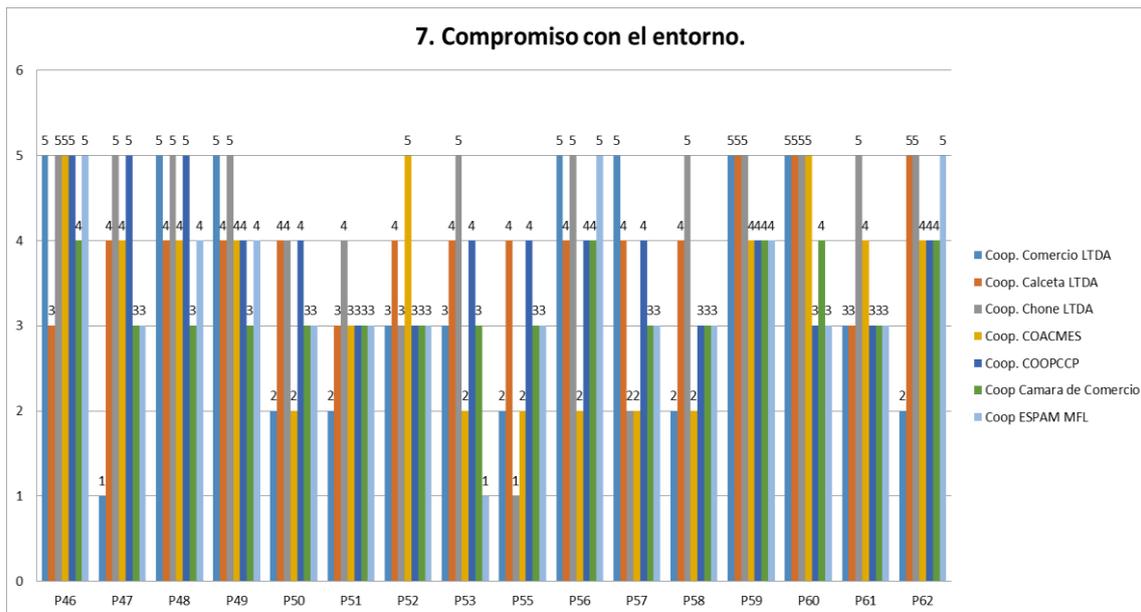


GRÁFICO 4.2.1.50. Compromiso con el entorno Directivos.

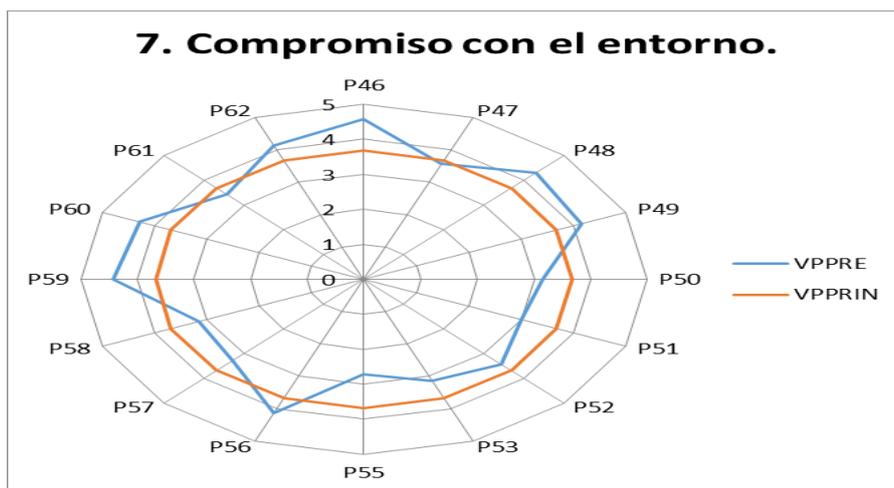


GRÁFICO 4.2.1.51. Compromiso con el entorno Directivos.

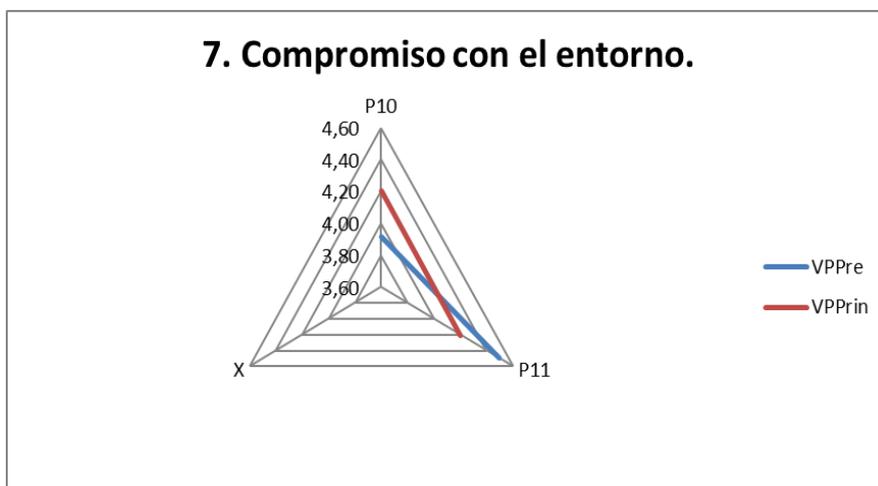


GRÁFICO 4.2.1.52. Compromiso con el entorno Socios.

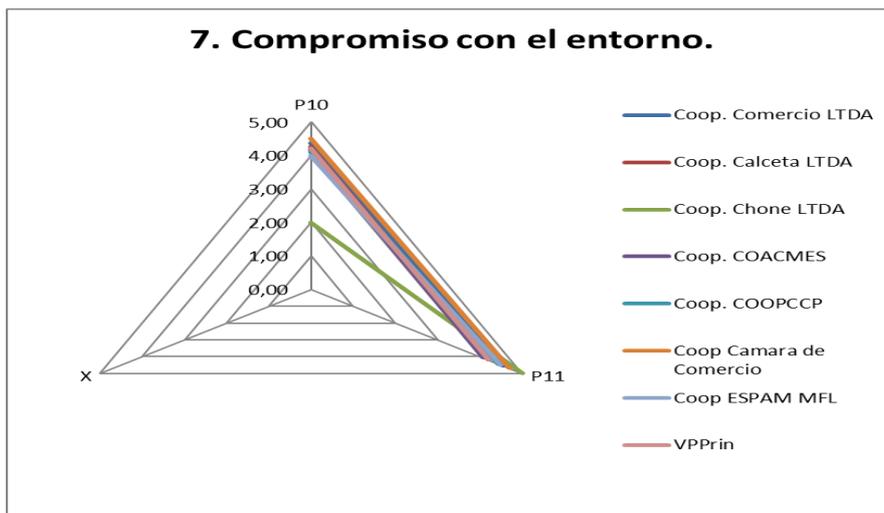


GRÁFICO 4.2.1.53. Compromiso con el entorno Socios.

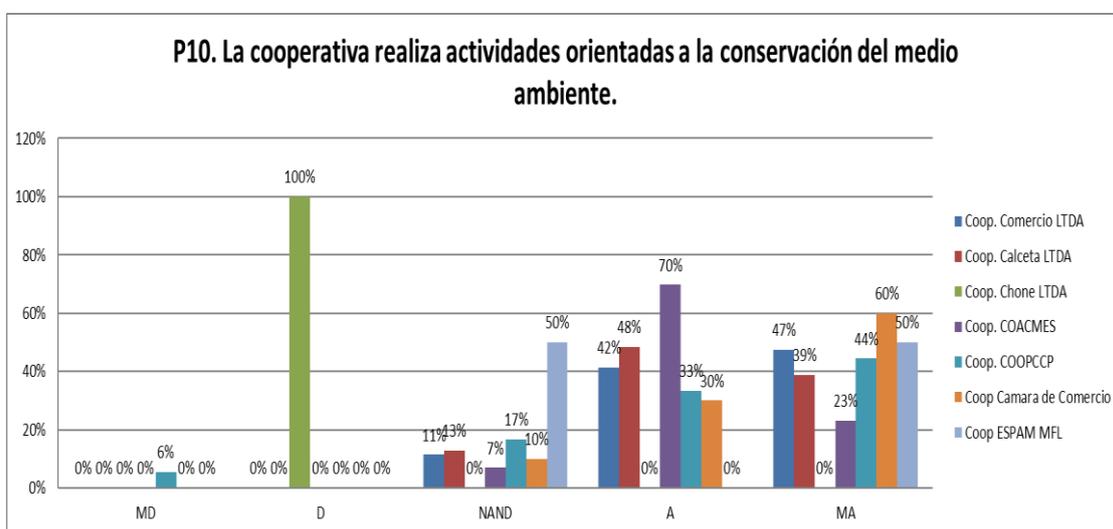


GRÁFICO 4.2.1.54. La cooperativa realiza actividades orientadas a la conservación del medio ambiente.

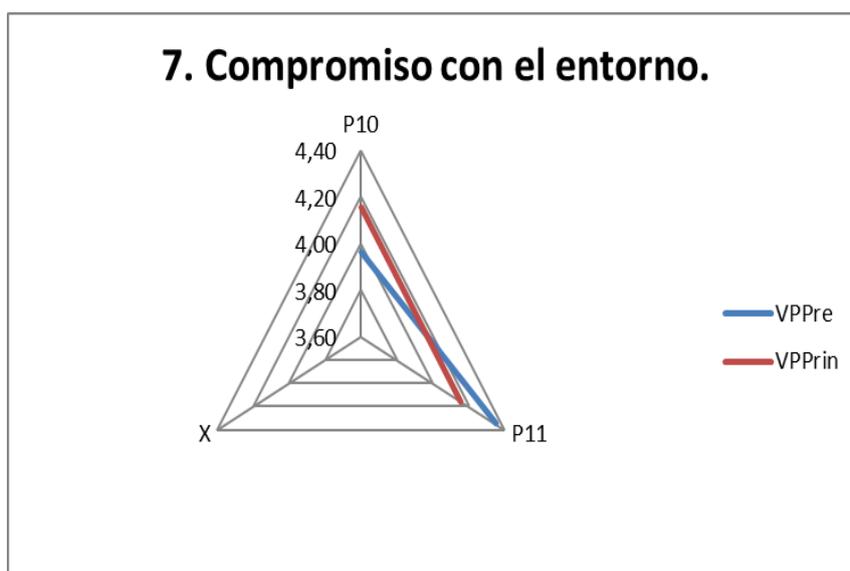


GRÁFICO 4.2.1.55. Compromiso con el entorno Empleados.

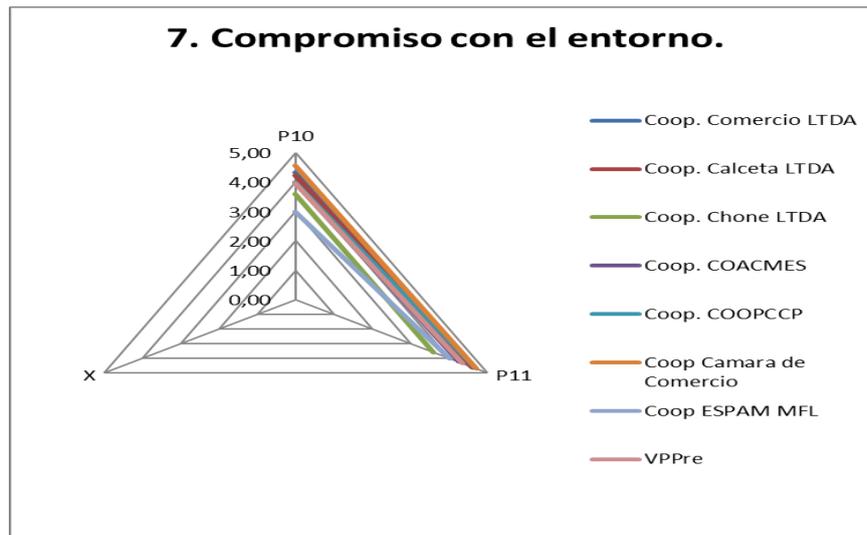


GRÁFICO 4.2.1.56. Compromiso con el entorno Empleados.

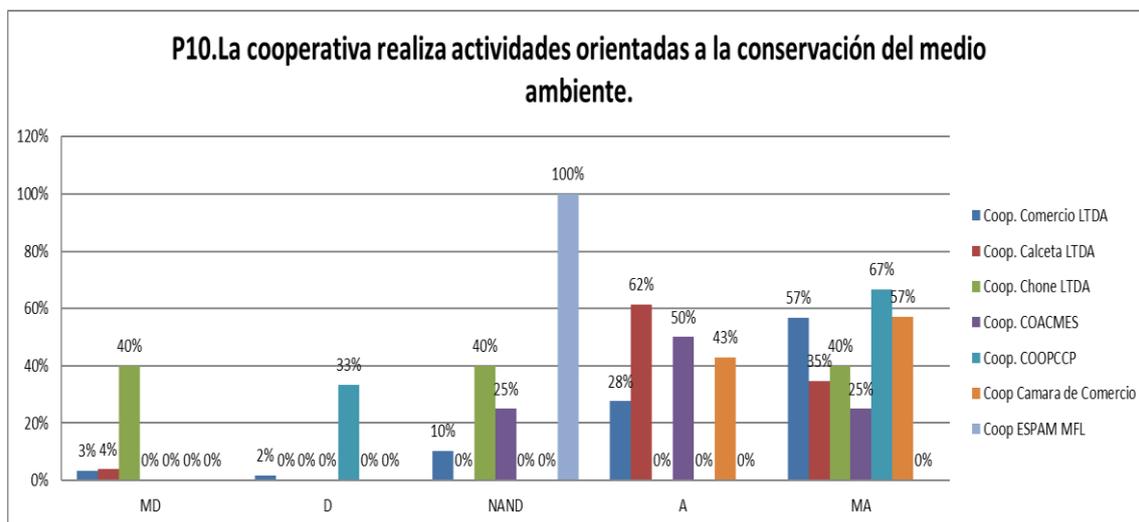


GRÁFICO 4.2.1.57. La cooperativa realiza actividades orientadas a la conservación del medio ambiente.

En este punto se analizó el séptimo principio, como expresó el **(Gráfico 4.2.1.50)** de los directivos que dirigen las cooperativas que pertenecen a esta investigación, en donde lo conforman varias preguntas y en ellas revelaron diversos totales por cada una de las cooperativas, la **(Pre46 y Pre48)** mantuvieron la misma puntuación de 4 y 5 en las siete cooperativas con una excepción de la Cooperativa Calceta Ltda. en donde el total dado fue de 3, y en la otra interrogante en la Cooperativa Cámara de Comercio obtuvo la misma puntuación que la cooperativa Calceta Ltda., demostrando que éstas cumplen con las leyes ambientales y así desarrollan planes de mejoramiento del entorno que las rodea.

La **(Pre47)** de Comercio Ltda. mostró un total de 1, estando muy bajo en consideración a capacitaciones para el uso del reciclaje tanto interno y externo de la entidad, no dejando de lado a las otras cooperativas que en el aspecto antes manifestado ellas reflejaron valores con mayor eficiencia en reutilizar materiales y contribuir con esto al medio ambiente, de la misma manera en la **(Pre49)** todas las cooperativas mantuvieron sus totales entre 3, 4 y 5 en donde se evidencia que estas entidades se rigen de acuerdo a una política bien definida, la cual es contribuir al ambiente de una manera ejemplar para el reto de organizaciones.

En las **(Pre50, Pre51, Pre53, Pre55, Pre56, Pre57, Pre58 y Pre62)** las instituciones Comercio Ltda., COACMES, Chone Ltda., ESPAM-MFL, no hacen función de este indicador ya que el valor que reflejó en la tabulación es de 2%, un total deficiente para preservar el entorno que las rodea y los beneficios que obtienen de ello, a esto las demás cooperativas expresaron que si están utilizando cada uno de los puntos para la mejora del medio ambiente, en cambio en la **(Pre59)** las siete cooperativas distribuyen y contribuyen a los beneficios de la comunidad que las rodean, el valor que expresó ha sido de 4 y 5, indicando que ellas ayudan en todo aspecto a la comunidad.

No obstante, a este principio en el **(Gráfico 4.2.1.51)** se le determinó la media por principio y por pregunta, en donde los valores que manifestó cada una de las preguntas son variados entre 4.57, 3.57, 3.00 y 2.71, todo estos totales manifestaron que las cooperativas mantienen de manera justa el contribuir con el medio ambiente y también realizando capacitaciones a sus empleados en cuanto a reciclaje de los materiales que utilizan en la institución, por otro lado en este mismo gráfico expresó el valor total por el principio de 3.68 indicando que la conservación del medio que rodea a las cooperativas está siendo ejecutada de manera responsable.

En cuanto a los **(Gráfico 4.2.1.52 y Gráfico 4.2.1.55)** de la recopilación de socios y empleados también se les determinó la media por principio, en donde

la media que reflejó el gráfico de empleados es de 4.15, identificando con este valor que los trabajadores de cada institución ayudan de forma proactiva al medio ambiente, mientras que en los socios el total que arrojó la tabulación fue de 4.20 mostrando que el principio está siendo utilizado de una manera precisa por lo que cada reutilización de sus materiales que se realice en la entidad contribuye al medio ambiente.

De esta manera la media por pregunta de los **(Gráfico 4.2.1.53 y Gráfico 4.2.1.56)** en la parte de los socios manifestó por las Pre10 y Pre11 valores de 3.92 y 4.49 siendo la Pre11 con mayor peso, puesto que los socios estuvieron de acuerdo que cada cooperativa es socialmente responsable con la naturaleza, mientras que los empleados en las mismas interrogantes mostraron valores muy diferentes a los anteriores, los cuales son 4.96 y 4.35 expresando que las cooperativas colaboran con el medio ambiente y el entorno que las rodean.

Por otro lado, en el **(Gráfico 4.2.1.54)** se evidencia que los asociados de la cooperativa COOPCCP de Manta reveló un 6% en MD, indicando que esta entidad realiza pocas actividades para conserva el ambiente, mientras que la Cooperativa Chone Ltda. respondió con un 100% en D, demostrando el compromiso de la cooperativa hacia el entorno, ya que ésta considera la reutilización de materiales dentro de ella, así mismo expresado en el **(Gráfico 4.2.1.57)** de empleados los valores por pregunta de la cooperativa Comercio Ltda. con un 3% en MD y 2% en D y la Cooperativa Calceta Ltda. con un 4% en MD; señalando que las entidades deberían realizar este tipo de conservaciones a beneficio de la naturaleza, en cuanto a la entidad Chone Ltda. con un 40% en MD y la COOPCCP con un 33% en D, argumentó lo mismo que las demás cooperativas, es decir que se debe realizar actividades que ayuden al cuidado del ambiente y de las personas.

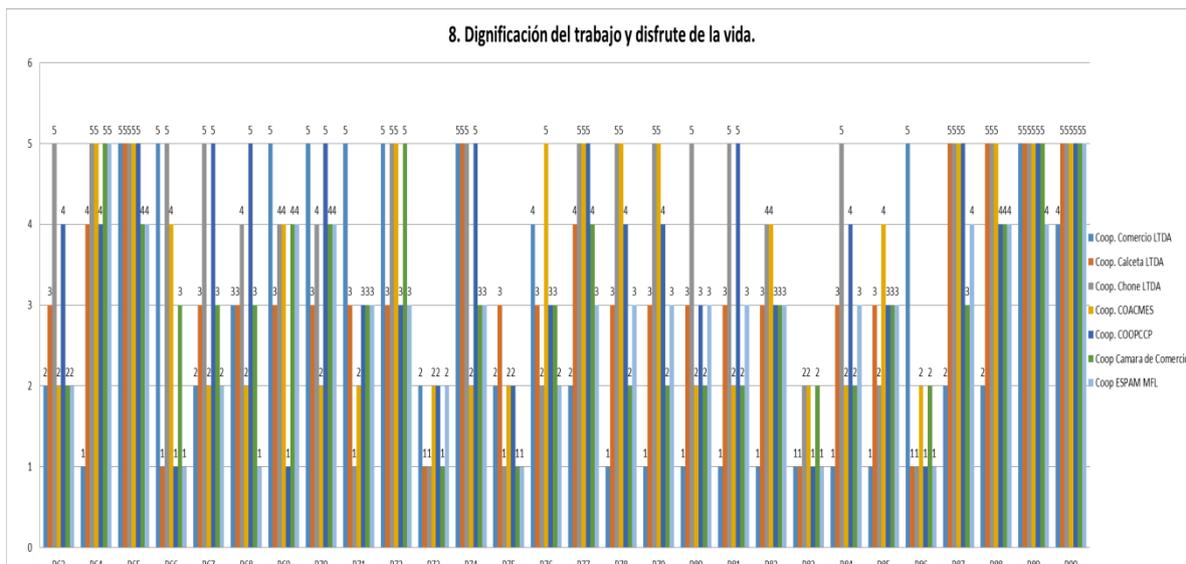


GRÁFICO 4.2.1.58. Dignificación del trabajo y disfrute de la vida Directivos.

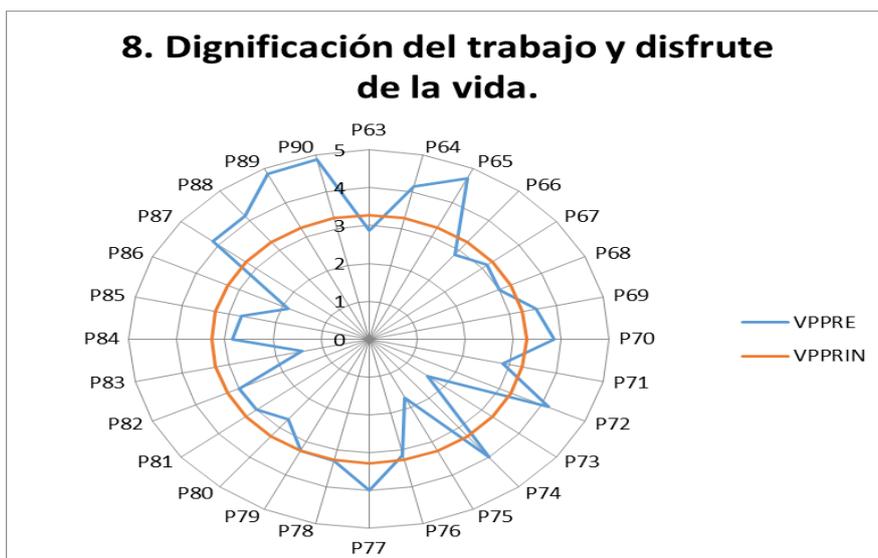


GRÁFICO 4.2.1.59. Dignificación del trabajo y disfrute de la vida Directivos.

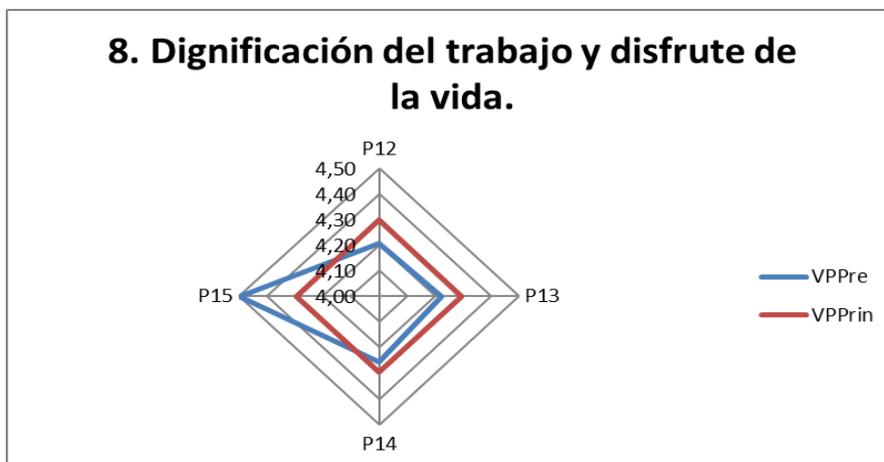


GRÁFICO 4.2.1.60. Dignificación del trabajo y disfrute de la vida Socios.

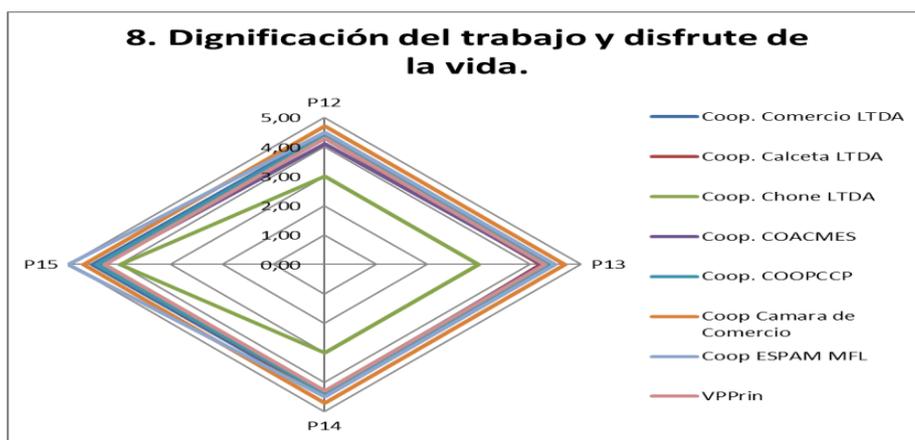


GRÁFICO 4.2.1.61. Dignificación del trabajo y disfrute de la vida Socios.

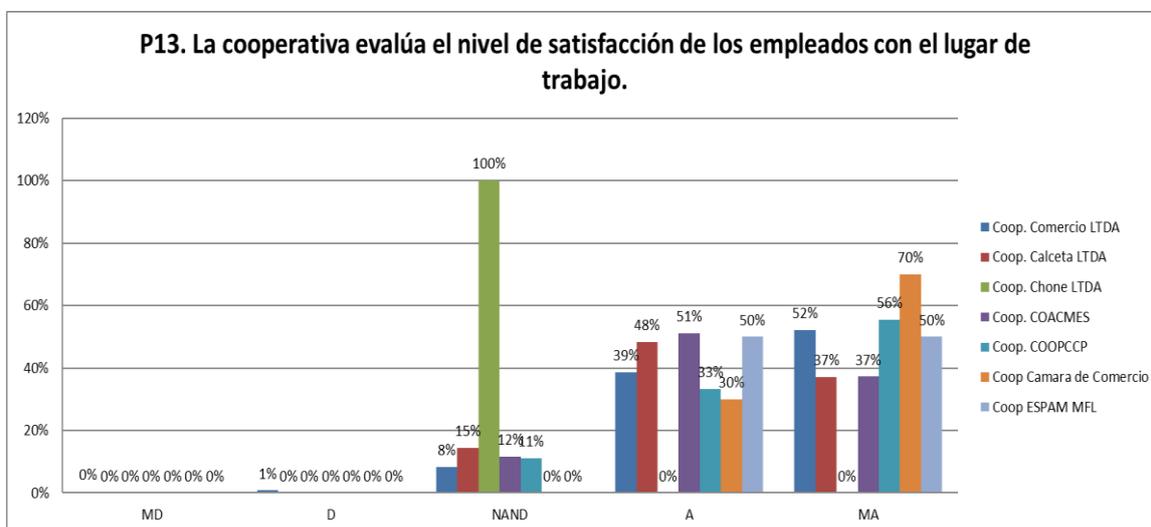


GRÁFICO 4.2.1.62. La cooperativa evalúa el nivel de satisfacción de los empleados con el lugar de trabajo.

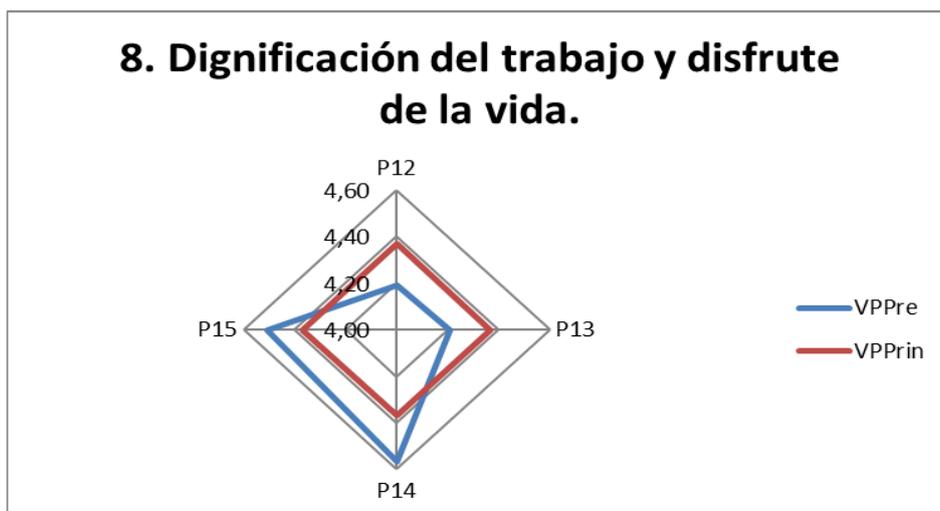


GRÁFICO 4.2.1.63. Dignificación del trabajo y disfrute de la vida Empleados.

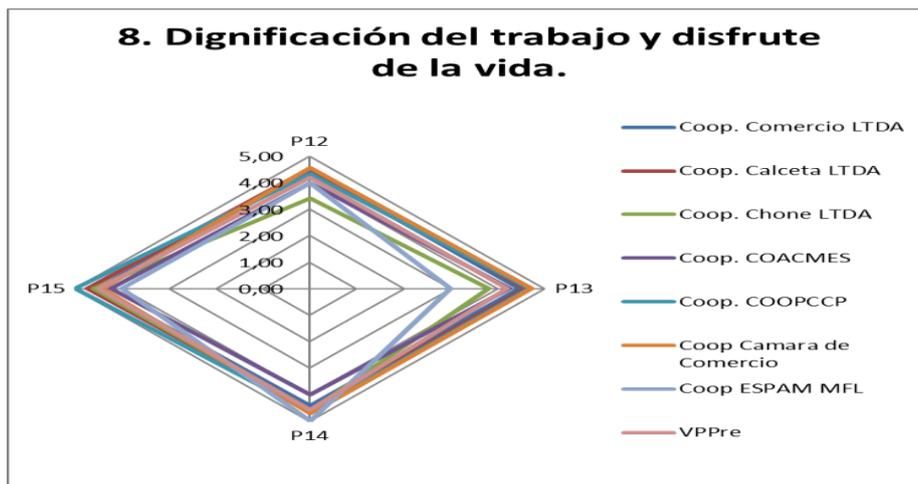


GRÁFICO 4.2.1.64. Dignificación del trabajo y disfrute de la vida Empleados.

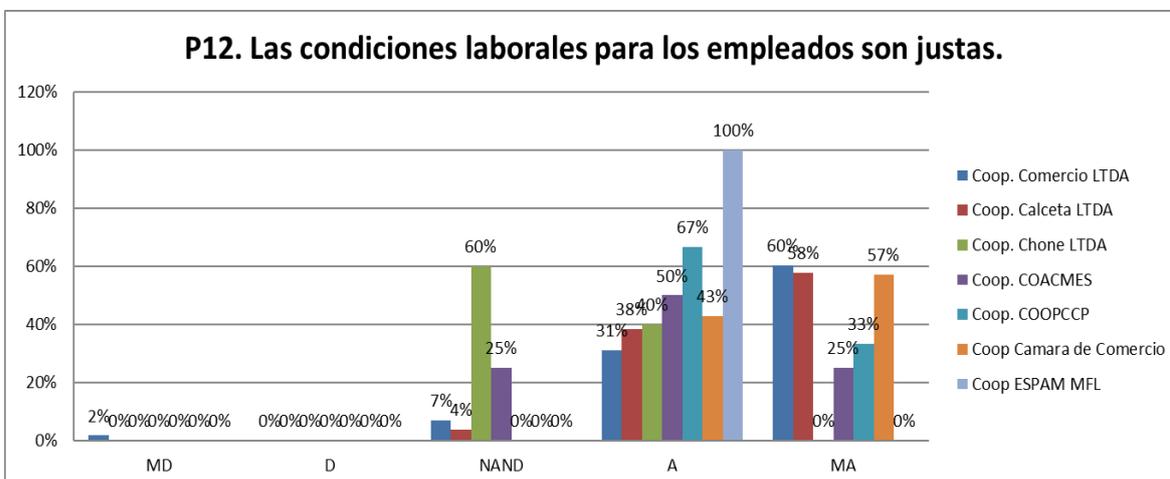


GRÁFICO 4.2.1.65. Las condiciones laborales para los empleados son justas.

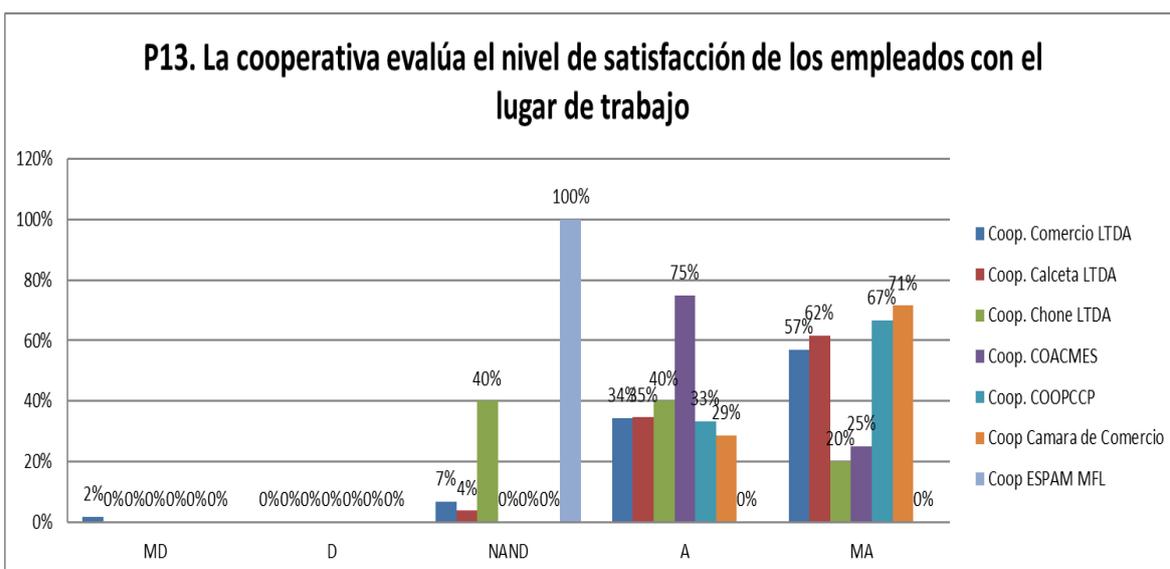


GRÁFICO 4.2.1.66. La cooperativa evalúa el nivel de satisfacción de los empleados con el lugar de trabajo.

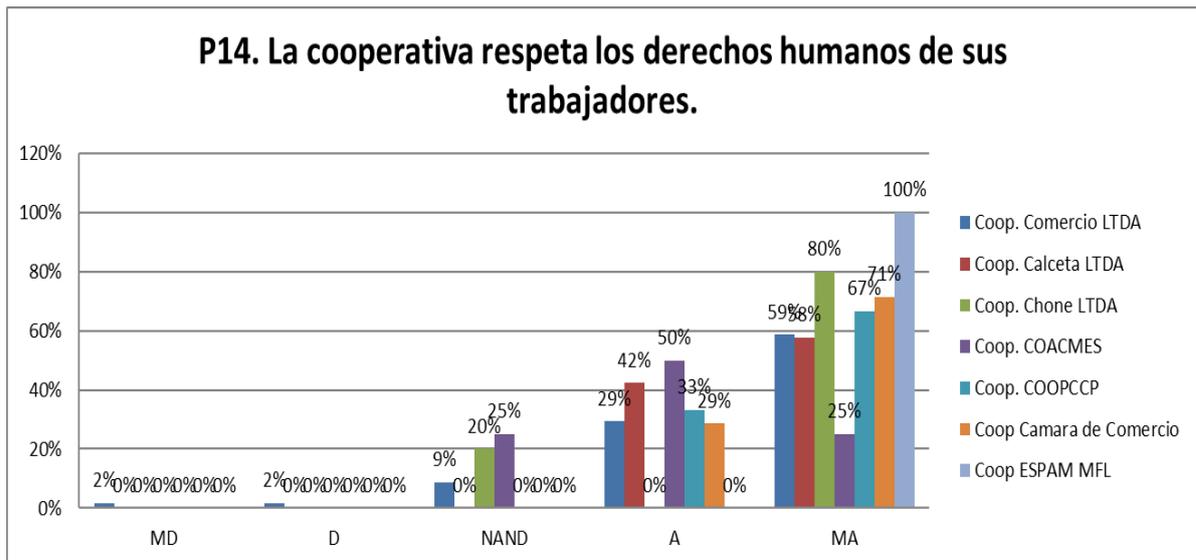


GRÁFICO 4.2.1.67. La cooperativa respeta los derechos humanos de sus trabajadores.

En este penúltimo principio de la investigación, reveló en el **(Gráfico 4.2.1.58)** de directivos que en la **(Pre63)** de las Cooperativas Comercio Ltda., COACMES, Cámara de Comercio y ESPAM-MFL reflejó el mismo total de 2%, esta valoración indicó que las cooperativas en pocas instancias dan prioridad a otros individuos que no sean parte de ellas, mientras tanto la Cooperativa Calceta Ltda., Chone Ltda., y COOPCCP mostraron totales de , 4 y 5, argumentando que en estas instituciones existe justicia ya que tratan a todas las personas por igual y puedan formar parte de la entidad sin ningún tipo de inconveniente o preferencia.

En la **(Pre64)** la Cooperativa Comercio Ltda., obtuvo un valor bajo de 1, considerando que los directivos con poder de decisión no son elegidos de los miembros de la zona, mientras que en las demás cooperativas mostraron una puntuación de 4 y 5, indicando que dentro de las instituciones si eligen a sus directivos tomando en consideración a los miembros de la entidad ya que éstas argumentan que la mejor persona a cargo de ese puesto es quien tiene el valor de tomar una decisión que ayudará a la organización.

Por otro lado, en la **(Pre65)** las siete cooperativas en estudio demostraron que en ellas hay equidad de género, en donde no se toma en consideración la

edad, sexo, raza, o religión, para éstas entidades todo aquel que valla a formar parte de ellas tendrán los mismos beneficios que las demás personas que ya son parte de la cooperativa.

No obstante, a esto en la **(Pre66)** las organizaciones Calceta Ltda., COOPCCP y ESPAM-MFL mantuvieron la misma valoración de 1 en el cual se determinó que en éstas entidades la edad para trabajar no es un impedimento, exponiendo que lo esencial es el conocimiento que tenga el empleado, en cuanto a la **(Pre67)** las Cooperativas Comercio Ltda., COACMES y ESPAM-MFL manifestaron totales de 2, siendo este valor bajo ya que la organización se caracteriza por tener la nómina compuesta por empleados jóvenes y de antigüedad en la organización.

A esto las **(Pre68, Pre69, Pre70)** las siete cooperativas en investigación reflejaron valores variados, en las entidades ESPAM-MFL, COOPCCP con un total de 1 ya que en éstas la nómina de empleados no solamente se compone de trabajadores si no que es una nómina completa, en donde son incluidos hasta los guardias de seguridad, y para esto también argumentaron que los niveles de los trabajadores deben ser completos hasta obtener el título universitario, mientras que las demás cooperativas expresaron totales de 2, 3, 4 y 5 por lo que en ellas cada interrogante es cumplida a cabalidad, cada empleado que labora en ellas tiene su documentación en pleno orden.

En relación de la **(Pre71)** la cooperativa Chone Ltda., argumentó con un valor de 1, en donde los empleados no superan el ingreso mensual de salario que reciben, a comparación de las otras cooperativas que mostraron totales de 3,4 y 5 en la cual ellas si superan los ingresos de los empleados por lo que se les paga los beneficios básicos como los décimos en las fechas pactadas y reciben bonificaciones.

En la **(Pre72)** en cada una de las entidades reflejaron valores deseados, en donde expresaron que a cada uno de los empleados se les otorgan beneficios

como los créditos para mejoramiento de sus hogares, por otro lado, en las **(Pre73, Pre75, Pre83 y Pre86)** demostraron en valores de 1 y 2, que en ellas son muy bajos los niveles de accidentes laborales y de despido de empleados, no obstante, estas entidades el respeto es lo que las distingue porque a cada socio o empleado se les trata por igual.

De esta manera en las **(Pre74, Pre76 y Pre77)** en las Cooperativas COACMES, Chone Ltda., ESPAM-MFL y Comercio Ltda., expresaron el mismo valor de 2 estando en discrepancia en que todas las organizaciones se debe fomentar las capacitaciones para los empleados tanto en su formación de conocimiento y en cómo reaccionar en algún accidente que se produzca dentro de la cooperativa.

Por otro lado, las **(Pre78, Pre79, Pre80, Pre81, Pre82)** manifestaron que las Cooperativas Comercio Ltda., Cámara de Comercio, COACMES, arrojaron totales de 1 y 2 en donde se pudo visualizar que son muy pocas las veces que en ellas se realizan eventos culturales o deportivos en su tiempo libre.

Identificando los valores de las preguntas antes argumentadas en donde también se realizó el mismo procedimiento con los demás indicadores, en las **(Pre84, Pre85 y Pre87)**, la Cooperativa Comercio Ltda. expresó un valor de 1, ya que en ella son pocas las veces que se realizan este tipo de programas, porque en esta entidad se toma en consideración que sus trabajadores y socios adquieran tiempo para que convivan con sus familias, no obstante en las demás cooperativas mostraron su valoración un poco más alta por lo que en ellas son muy a menudo sus eventos que realizan para sus empleados y asociados.

Finalmente, las últimas **(Pre88, Pre89 y Pre90)** las cooperativas revelaron puntuaciones altas de 5 y 4 en la cual ellas estiman con mucha regulación el entorno donde laboran sus empleados y también se le considera el permiso por maternidad requerido que establece la ley a sus trabajadores, a excepción de

la Comercio Ltda., en esta son pocas las veces que evalúan estos puntos en los trabajadores.

A cada uno de estos valores en el **(Gráfico 4.2.1.59)** se detallaron los indicadores de este principio, se les calculó la media por el principio y por cada pregunta en donde el total general por el principio fue de 3,28, y así mismo expresó totales por la media de los indicadores los cuales fueron entre 2.86, 3.00, 3.86, 4.00, 4.14 y 4.86, estos cálculos mostraron que este principio está siendo considerado en cada una de las cooperativas, con poca diferencias entre ellas pero tienen sus momentos de disfrute en los eventos que realizan y también en aprovechar su trabajo.

A todo esto, no se pudo dejar de mencionar a los socios y empleados en los **(Gráfico 4.2.1.60 y Gráfico 4.2.1.63)** que también indicaron valores en la media del principio en donde los socios mostraron un total de 4.30 mientras que sus empleados también expresaron un valor igual al anterior, siendo esto que las cooperativas contribuyen de manera justa en las condiciones laborales en donde trabajan sus empleados y en donde reciben a sus asociados,

Así mismo se determinó en los **(Gráfico 4.2.1.61 y Gráfico 4.2.1.64)** la media de las preguntas que conforman este principio por los socios y empleados en la P12 con 4.20, P13 4.22, P14 4.26 y P15 4.50, los valores son muy variados ya que los socios en la P15 no concordaron que la entidad no proporciona el Buen Vivir de los asociados, por otro lado los trabajadores expresaron valores en sus tabulación en las mismas preguntas con 4.19, 4.21, 4.57 y 4.51 a todo estos valores se pudo establecer que este principio está siendo ejecutado de manera efectiva y ayuda a toda su organización.

En las preguntas que conforman este principio en el **(Gráfico 4.2.1.62)** en la interrogante 13, la Cooperativa Comercio Ltda., existió un 1% de asociados que respondieron en desacuerdo en que esta cooperativa no evalúa el nivel que tiene el empleado en su lugar de trabajo, por otro lado, en el **(Gráfico 4.2.1.65)**

de los empleados en la misma organización respondieron con un 2% en D, en que se debe considerar mucho este indicador en la cooperativa.

Por otro lado, en **(Gráfico 4.2.1.66)** la pregunta 13 menciona la evaluación del nivel de satisfacción en sus lugares de trabajo, para lo cual en la cooperativa Comercio Ltda. un 2% de sus empleados respondieron en muy desacuerdo. Es decir, existe un pequeño porcentaje de empleados en estas cooperativas que no están en total satisfacción en su puesto de trabajo, mientras que el **(Gráfico 4.2.1.67)** muestra el porcentaje acerca del respeto de los derechos humanos de los empleados, en la cual en la cooperativa Comercio Ltda. Existe un 2% en MD y 2% en D. Por ende, no todos los empleados están totalmente conformes es este ámbito.

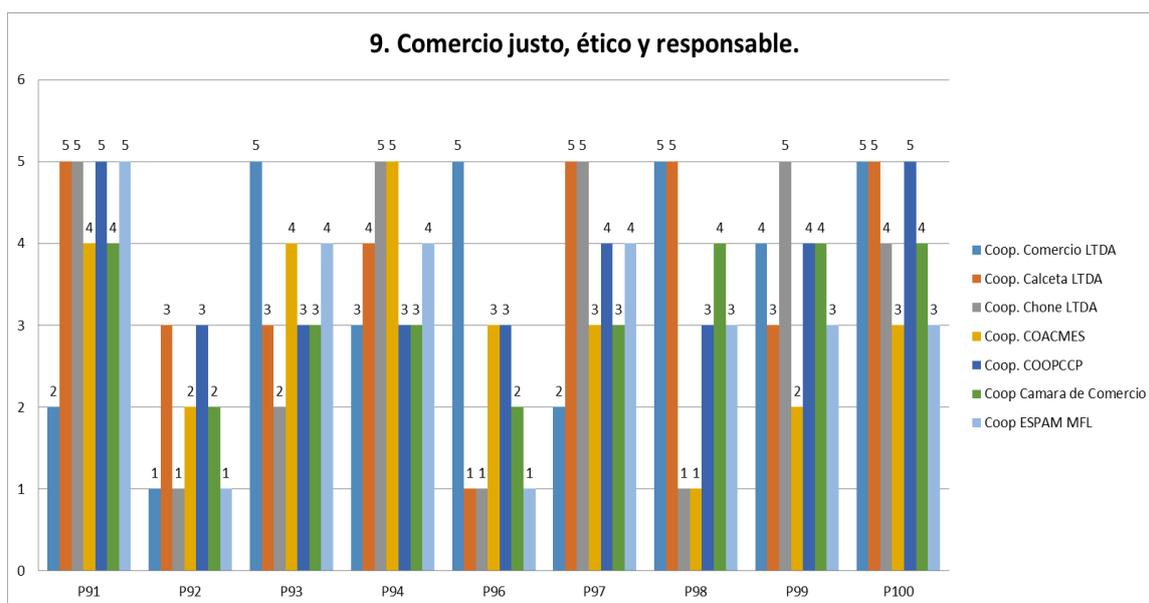


GRÁFICO 4.2.1.68. Comercio justo, ético y responsable Directivos.

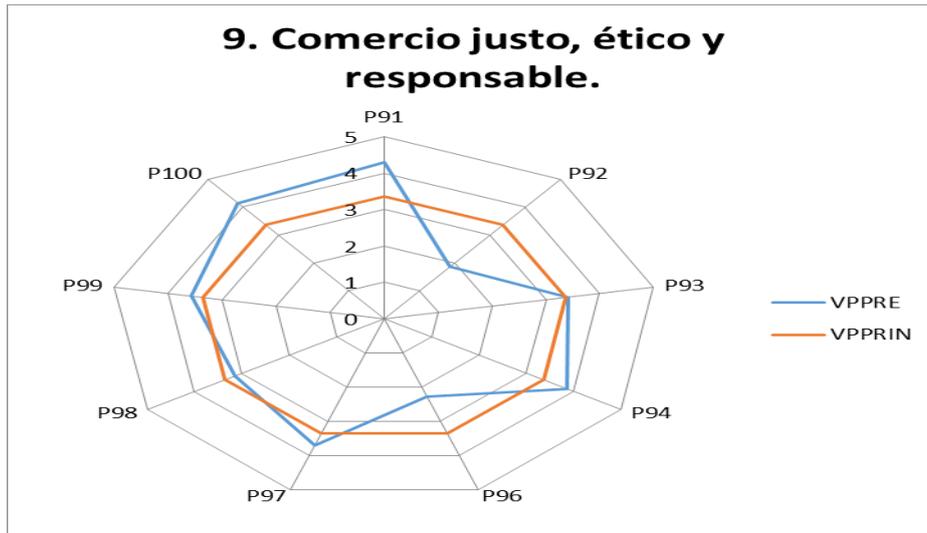


GRÁFICO 4.2.1.69. Comercio justo, ético y responsable Directivos.

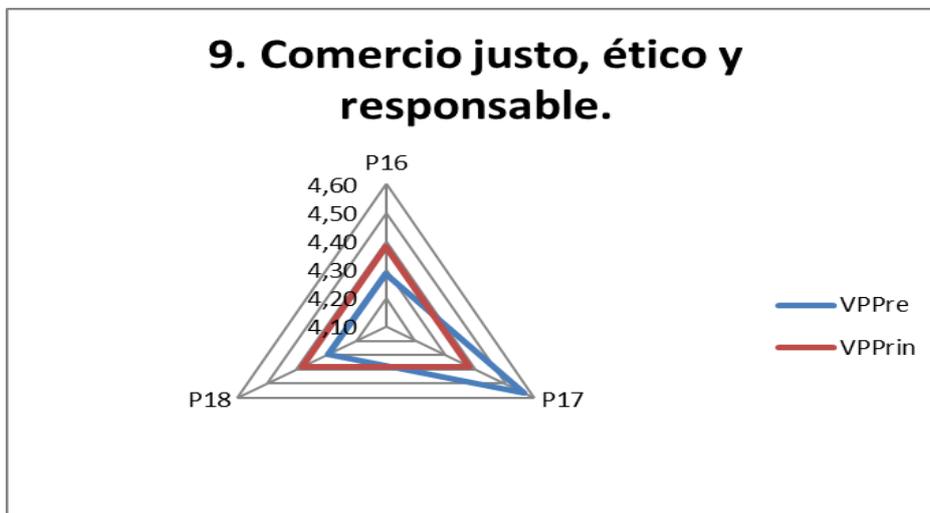


GRÁFICO 4.2.1.70. Comercio justo, ético y responsable Socios.

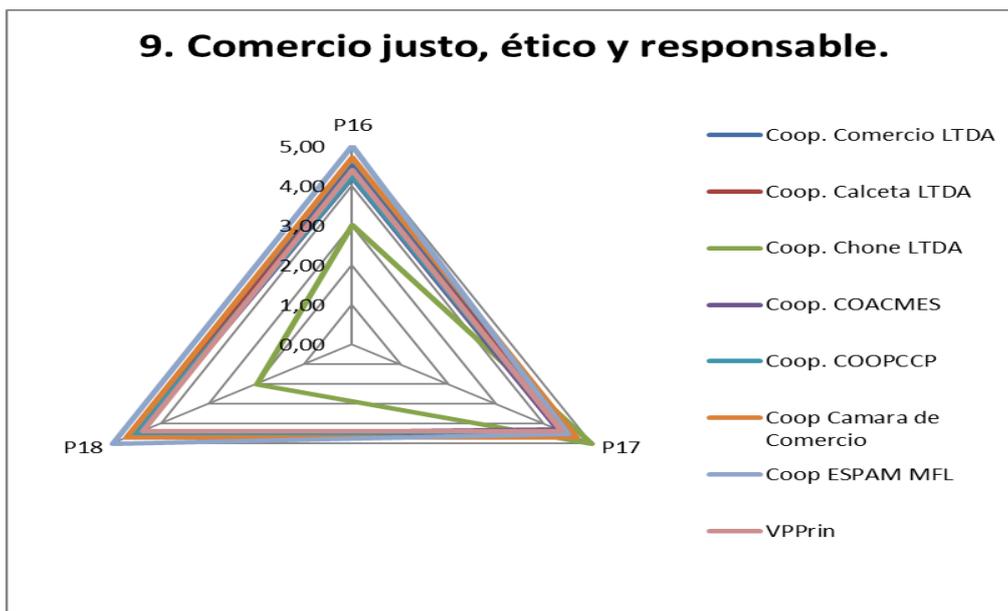


GRÁFICO 4.2.1.71. Comercio justo, ético y responsable Socios.



GRÁFICO 4.2.1.72. Compra, financia, o colabora con organizaciones que practican y promueven el Comercio Justo.

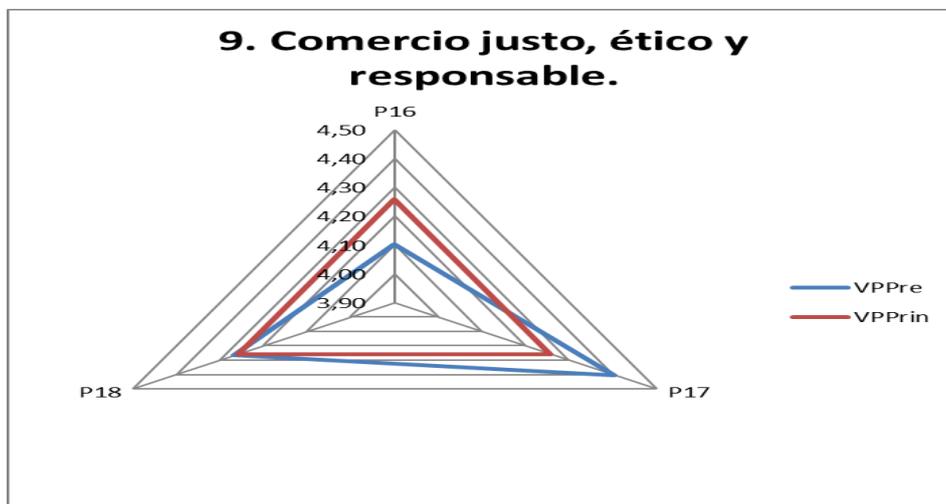


GRÁFICO 4.2.1.73. Comercio justo, ético y responsable Empleados.

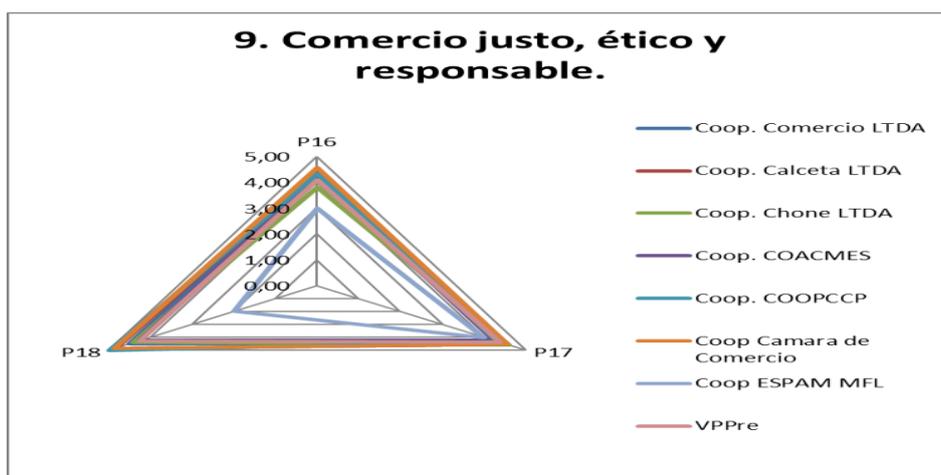


GRÁFICO 4.2.1.74. Comercio justo, ético y responsable Empleados.

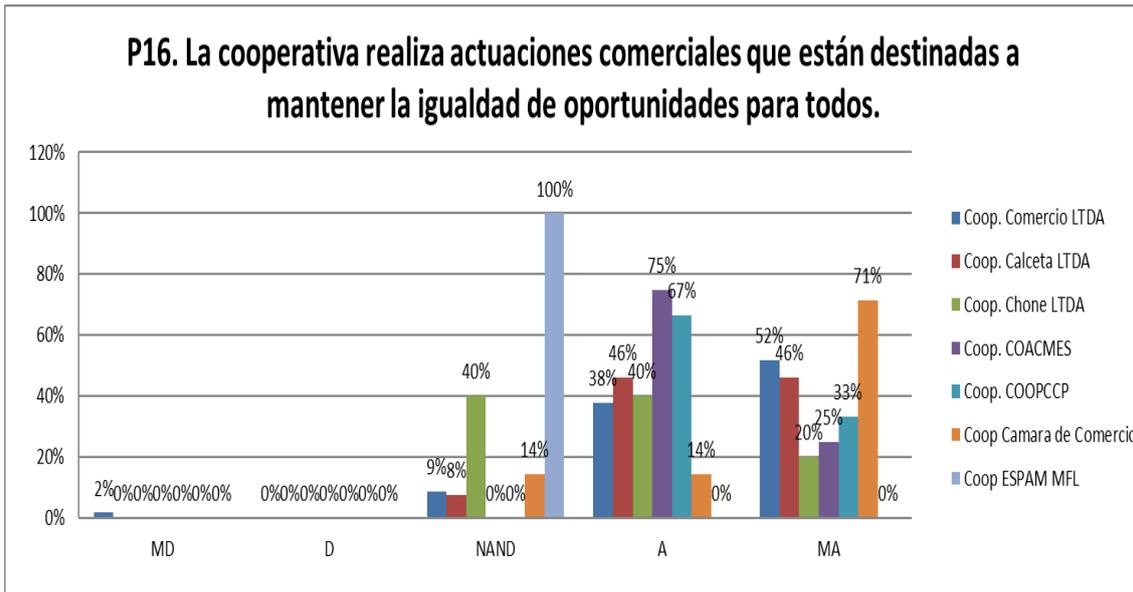


GRÁFICO 4.2.1.75. La cooperativa realiza actuaciones comerciales que están destinadas a mantener la igualdad de oportunidades para todos.

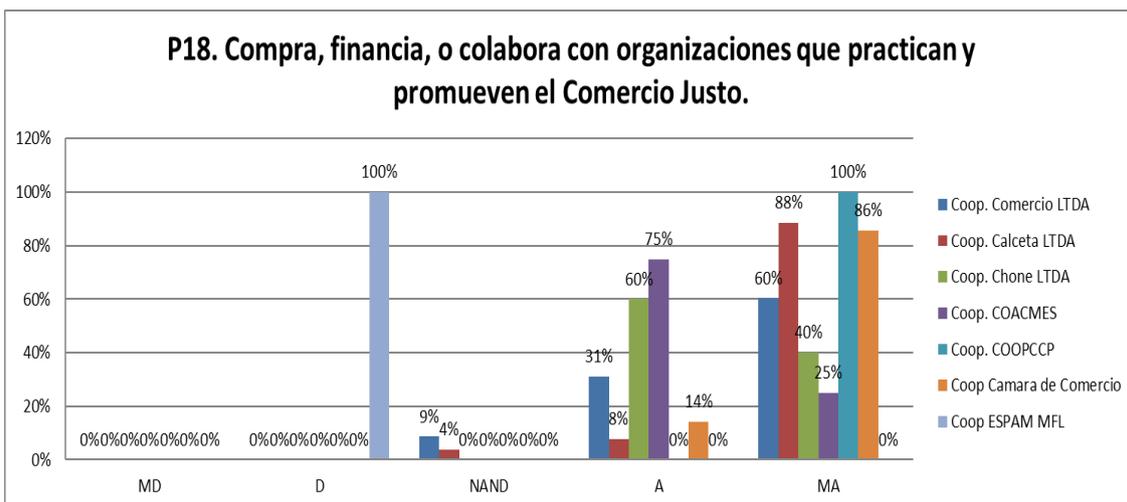


GRÁFICO 4.2.1.76. Compra, financia, o colabora con organizaciones que practican y promueven el Comercio Justo.

En este último principio se pudo observar que en la **(Pre91)** de los directivos en el **(Gráfico 4.2.1.68)** en la Comercio Ltda., expresó un valor de 2, asegurando que en esta entidad son pocas las actividades comerciales que se destinan para sus asociados debido a momentos críticos que ha pasado la cooperativa, mientras en las Cooperativas Calceta Ltda., Chone Lda., COACMES, COOPCCP, Cámara de Comercio y ESPAM-MFL manifestaron una valoración de 4 y 5 argumentando que realizan frecuentes actividades comerciales y las distribuyen por igual.

A esto la **(Pre92)** las cooperativas que mostraron un total de 1 fueron la Comercio Ltda., Chone Ltda., y ESPAM-MFL, en donde se determinó que estas organizaciones obtienen poco conocimiento de los principios que regulan al comercio justo, ni que sus beneficios son igualitarios para ambas partes, mientras que en las cooperativas Calceta Ltda., COACMES, COOPCCP y Cámara de Comercio expresaron un valor un mayor a las mencionadas con anterioridad, el valor que mostraron fue de 2 y 3 demostrando que en ellas hacen todo por obtener el conocimiento apropiado para reconocer estos principios que regulan al comercio justo siendo éste uno de los indicadores importantes para las cooperativas porque en él se revela de qué manera están ejecutando el estado comercial.

Por otra parte, las **(Pre93 y Pre94)** revelaron valores altos, con una excepción de la Cooperativa Chone Ltda., que fue de 2, estando esta organización en poco acuerdo de colaborar con otras instituciones y las normas que las dirigen son muy esenciales para que éste principio se lleve a cabo, mientras que hubieron entidades que obtuvieron puntuación alta de 3, 4 y 5, en ellas si se ejecuta la cooperación con otras organizaciones y se establecen de acuerdo a las normas que dirigen su desempeño y por la ayuda que brindan.

En cuanto a las **(Pre96 y Pre97)** mantuvieron casi la misma valoración con una excepción de las cooperativas Calceta Ltda., Chone Ltda., ESPAM-MFL, lo cual estas cooperativas manifestaron totales de 1 y 2 argumentando que obtuvieron menor puntuación en sus incumplimientos en todo aspecto, ya que en ella se contribuye a un desarrollo sostenible ofreciendo mejores condiciones comerciales y asegurando los derechos de los productores y trabajadores.

De esta forma en las **(Pre98, Pre99 y Pre100)** las cooperativas estuvieron en la misma puntuación con una pequeña diferencia en las entidades Chone Ltda., y COACMES, en la cual expresaron un total de 1%, por lo que dentro de las mismas están adoptando con menor frecuencia el hecho de una garantía total, es decir, en adquirir productos reales de buena calidad y evitar productos

piratas que puedan ocasionar daños a la institución , con eso incluye a los proveedores y grupos que le entregan el bien, a esto, las demás cooperativas mostraron valores de 3, 4, 5 demostrando que en ellas se realizan compras a los proveedores con mejor calidad para su entidad y mantienen un buen manejo de los bienes que la cooperativa requiere y así ayudan a la misma.

A todo esto, en el **(Gráfico 4.2.1.69)** se le representó la media para este principio que está conformado por los 9 indicadores que evaluaron a las cooperativas, en donde el valor que arrojó fue de 3.37 siendo un total favorable para estas organizaciones, ya que ellas hacen uso del principio en sus entidades, mientras que la media por los indicadores que manifestó estuvieron entre 1.86, 2.29, 3.86 y 4.29, demostrando que no es mucha la diferencia en la ejecución de estos indicadores, ya que estas también ayudan a los países centrales, a países en vías de desarrollo con crecimiento sostenible.

En relación a lo argumentado por los socios y empleados en los **(Gráfico 4.2.1.70, Gráfico 4.2.1.71, Gráfico 4.2.1.73 y Gráfico 4.2.1.74)** evidencian la media por la P16 con 4.28, P17 4.56 mismas con mayor valor y la más seleccionada por los encuestados de las entidades porque reflejaron el comportamiento ético que cumplen cada una de las cooperativas, sin olvidar la P18 con 4.29. Una vez manifestado estos totales se pudo observar que las entidades realizan con frecuencia un comercio justo, ético y responsable, por otro lado la media del principio de estos indicadores fue de 4.38, es decir que se está haciendo uso favorable de este principio en las cooperativas, mientras que los empleados también expresaron sus valores, en donde la media que arrojó por las pregunta fueron de 4.10 en la Pre16, 4.40 Pre17 y 4.27 Pre18, obteniendo estos cálculos se le realizó el mismo procedimiento para determinar la media del principio el cual generó un total de 4.26 dentro de las preguntas que ayudo a la investigación.

Finalmente, en los **(Gráfico 4.2.1.72 y Gráfico 4.2.1.76)** tanto en la recopilación socios como en la de empleados expresaron cálculos muy

variados, en la P18 de socios demostró un total del 100% en D, siendo esto que la cooperativa Chone Ltda., no realiza compras o financia con otras entidades y peor aún promover el comercio con ellas, por otro lado los empleados declararon que la cooperativa ESPAM-MFL con un 100% en D las mismas argumentaciones ya que esta es una institución dentro de una universidad que solo contribuye ayudando a los socios y alumnos becados de la universidad. A todo esto, finalizando en el **(Gráfico 4.2.1.76)** de la P16 la cooperativa Comercio Ltda., expresó un 2% de MD en no comenzar a realizar actuaciones comerciales que ayudarían de manera justa a su comercio.

FASE 3: Proponer un plan de mejoras que potencialice las variables del desempeño cooperativo de ahorro y crédito que generan debilidades en las organizaciones objeto de estudio.

INTRODUCCIÓN DEL PLAN DE MEJORAS

El sistema cooperativo es una de las actividades económicas y sociales más comunes para todas las personas con menos recursos de varias provincias del Ecuador. Coexistiendo las cooperativas como objeto para eliminar la pobreza y así superar este inciso de necesidad, creando un sistema nuevo contribuyendo a la igualdad en conseguir los recursos para obtener mejor calidad de vida. Las cooperativas en sus actividades laborales deben estar sujetas a los principios de la Economía Popular y Solidaria, del Cooperativismo, Buen Vivir y sobre todo de la Responsabilidad Social Empresarial siendo este uno de los más importantes que debe ejercer las cooperativas de ahorro y crédito de los diferentes lugares donde existan, ya que los directivos como los empleados deben preocuparse por el desarrollo de su sector y comunidad siendo responsable con el medio ambiente.

Se comenzó a desarrollar el plan de mejoras orientando a establecer medidas correctivas con la finalidad de potencializar las variables deficientes que se

obtuvieron con la evaluación realizadas a los trabajadores y socios de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la Zona Centro de Manabí, aportando a generar medidas correctivas para el mejoramiento de cada una de las entidades, siendo esto de gran ayuda a la contribución a las soluciones de los problemas que presenten estas organizaciones.

El plan de mejora se justifica con la finalidad de hacer que las cooperativas de ahorro y crédito de la zona centro de Manabí, mejoren las falencias que tienen dentro de las mismas, así optar por las acciones correctas para el desarrollo de cada uno de los integrantes de las cooperativas.

OBJETIVO GENERAL DEL PLAN DE MEJORAS

- Proponer actividades para que potencialice las variables del desempeño cooperativo de ahorro y crédito que generan debilidades en las organizaciones objeto de estudio.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS DEL PLAN DE MEJORAS

- Facilitar a los directivos la información de las variables del desempeño cooperativo que presentan debilidades en las cooperativas de ahorro y crédito.
- Proponer ideas claras de acciones del plan que potencialicen las variables del desempeño cooperativo de ahorro y crédito que formaron debilidades en las organizaciones.
- Socializar un informe a los directivos de las cooperativas de ahorro y crédito del plan de mejoras donde se impulsó la investigación

DIAGRAMA CAUSA Y EFECTO

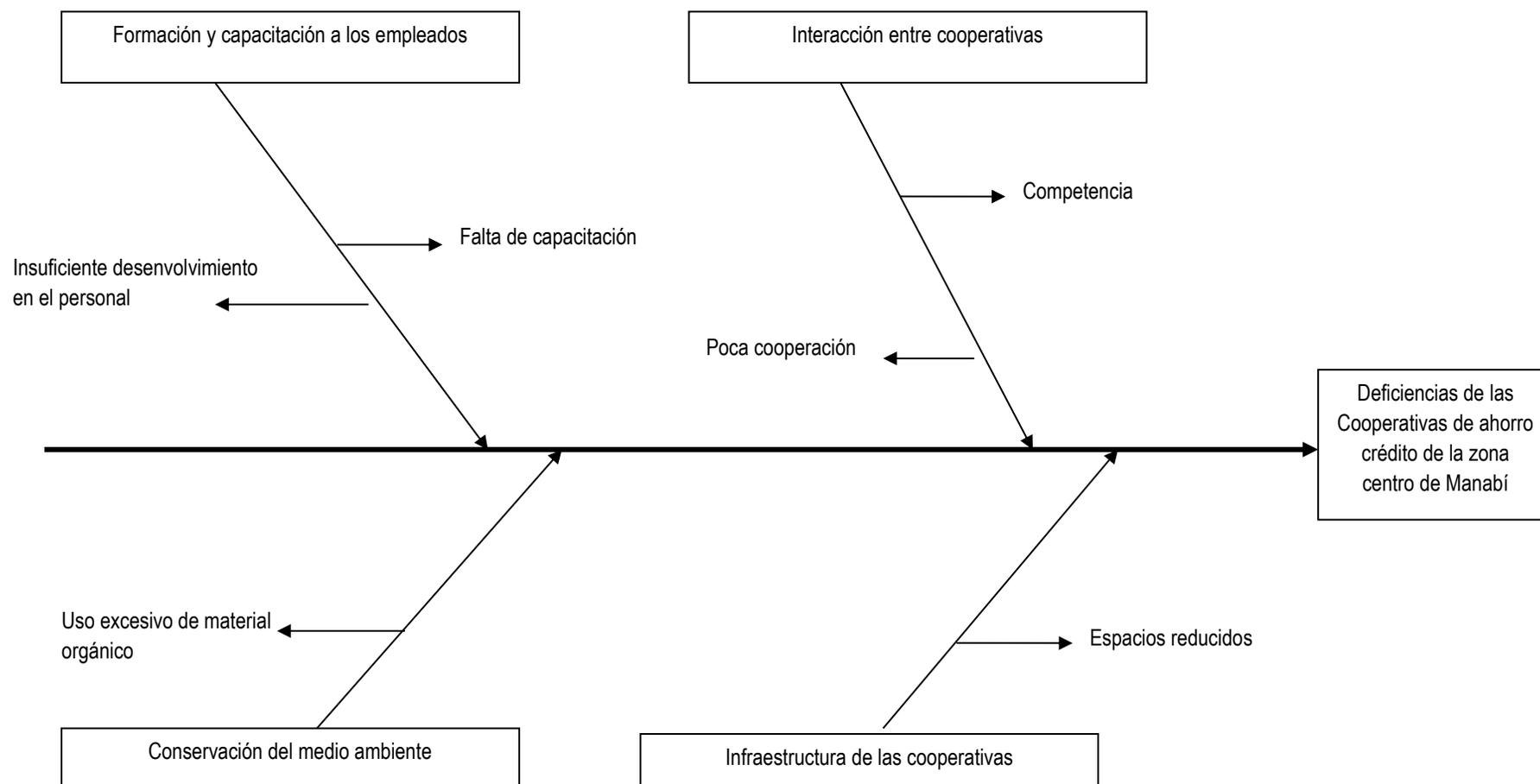


FIGURA 4.1: DIAGRAMA CAUSA Y EFECTO
ELABORADO POR: LAS AUTORAS

ELABORACIÓN DEL PLAN DE MEJORAS

En el siguiente cuadro se representa las acciones de mejoras que deben optar las cooperativas de ahorro y crédito según su grado de dificultad, plazo, impacto y la priorización del mismo.

CUADRO 4.3.5. PLANIFICACIÓN DE ACCIONES DE MEJORAS

Nº	Acciones de Mejora a llevar a cabo	Dificultad	Plazo	Impacto	Priorización
1	Comprometer a los socios y trabajadores con la gestión de las cooperativas haciéndoles parte mediante acciones de participación e involucramiento	Mucha	Inmediato	Mucho	Primera
2	Participación de una manera justa entre los miembros de las cooperativas	Poca	Inmediato	Mucho	Segunda
3	Colaboración de manera equitativa que contribuya con el crecimiento de la organización	Ninguna	Inmediato	ninguno	Tercera
4	Realizar convenios y alianzas con los directivos de otras organizaciones	Mucha	Inmediato	Mucho	Cuarta
5	Capacitaciones para los directivos, empleados para la conservación del medio ambiente	Mucha	Inmediato	Mucho	Quinta
6	Establecer acuerdo entre directivos y trabajadores para obtener mejores condiciones laborales y plena satisfacción de sus derechos	Poca	Inmediato	Mucho	Sexta
7	Realizar una política clara y definida (manual de	Mucha	Inmediato	Mucho	Séptima

funciones y otro documento)
para la gestión administrativa
de las cooperativas)

CUADRO 4.3.5.1. PRIMERA TABLA DE PROBLEMA

ÁREA DE MEJORA Nº 1	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA ZONA CENTRO DE MANABÍ
DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	Falta de integración e igualdad con los trabajadores y socios en la gestión de las cooperativas
CAUSAS QUE PROVOCAN EL PROBLEMA	Menor interés en la participación entre cooperativas
OBJETIVO A CONSEGUIR	Perfeccionar la unión de ambas partes de las cooperativas
ACCIÓN DE MEJORA	Comprometer a los socios y trabajadores con la gestión de las cooperativas haciéndoles parte mediante acciones de participación e involucramiento
BENEFICIOS ESPERADOS	Mejorar la gestión de la organización por medio de la integración de los socios y trabajadores en el manejo

CUADRO 4.3.5.2 SEGUNDA TABLA DE PROBLEMA.

ÁREA DE MEJORA Nº 2	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA ZONA CENTRO DE MANABÍ
DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	Poca integración de los miembros
CAUSAS QUE PROVOCAN EL PROBLEMA	Participación de una manera justa entre los miembros de las cooperativas
OBJETIVO A CONSEGUIR	Aumentar la participación tanto con los miembros como la de las cooperativas
ACCIÓN DE MEJORA	Participación de manera justa entre los miembros que contienen las cooperativas
BENEFICIOS ESPERADOS	Todas las cooperativas se integren de manera justa y también a sus miembros que pertenecen a la entidad

CUADRO 4.3.5.3 TERCERA TABLA DE PROBLEMA

ÁREA DE MEJORA Nº 3	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA ZONA CENTRO DE MANABÍ
DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	No poseen ningún incentivo para ayudar al crecimiento de la organización
CAUSAS QUE PROVOCAN EL PROBLEMA	Falta de equitatividad entre las cooperativas
OBJETIVO A CONSEGUIR	Fortalecer la madurez de las cooperativas
ACCIÓN DE MEJORA	Colaboración de manera equitativa que contribuya con el crecimiento de la organización
BENEFICIOS ESPERADOS	Consolidación entre las entidades para que establecen el desarrollo de las mismas

CUADRO 4.3.5.4 CUARTA TABLA DE PROBLEMA

ÁREA DE MEJORA Nº 4	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA ZONA CENTRO DE MANABÍ
DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	Falta de convenios y vinculación entre entidades del sector
CAUSAS QUE PROVOCAN EL PROBLEMA	Poco interés en las relaciones con otras entidades
OBJETIVO A CONSEGUIR	Fortalecer las relaciones con otras organizaciones
ACCIÓN DE MEJORA	Realizar convenios y alianzas con los directivos de otras organizaciones
BENEFICIOS ESPERADOS	Sostener los vínculos entre las entidades

CUADRO 4.3.5.5 QUINTA TABLA DE PROBLEMA

ÁREA DE MEJORA Nº 5	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA ZONA CENTRO DE MANABÍ
DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	Escasos proyectos dirigidos al ambiente
CAUSAS QUE PROVOCAN EL PROBLEMA	Falta de conocimiento de la conservación del medio ambiente
OBJETIVO A CONSEGUIR	Fortalecer la educación sobre conservación ambiental.
ACCIÓN DE MEJORA	Capacitaciones para los directivos, empleados para la conservación del medio ambiente
BENEFICIOS ESPERADOS	Mejorar las condiciones en la cooperativa en contribuir al reciclar

CUADRO 4.3.5.6 SEXTA TABLA DE PROBLEMA

ÁREA DE MEJORA Nº 6	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA ZONA CENTRO DE MANABÍ
DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	Métodos estratégicos de distribución deficientes
CAUSAS QUE PROVOCAN EL PROBLEMA	Recursos insuficientes
OBJETIVO A CONSEGUIR	Garantizar al empleado un espacio adecuado para que ejerza sus funciones
ACCIÓN DE MEJORA	Establecer acuerdo entre directivos y trabajadores para obtener mejores condiciones laborales y plena satisfacción de sus derechos
BENEFICIOS ESPERADOS	Mejoramiento de infraestructura y espacios adecuados para que ejerzan sus labores

CUADRO 4.3.5.7 SÉPTIMA TABLA DE PROBLEMA

ÁREA DE MEJORA Nº 7	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA ZONA CENTRO DE MANABÍ
DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	Falta de gestión administrativa.
CAUSAS QUE PROVOCAN EL PROBLEMA	Desconocimiento, falta de capacitación
OBJETIVO A CONSEGUIR	Fortalecer la gestión administrativa de la cooperativa
ACCIÓN DE MEJORA	Realizar una política clara y definida (manual de

funciones y otro documento) para la gestión administrativa de las cooperativas)

BENEFICIOS ESPERADOS

Mayor productividad laboral y rendimiento en la cooperativa

CUADRO 4.3.5.8 PLAN DE MEJORAS

PLAN DE MEJORAS DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA ZONA CENTRO DE MANABÍ								
ACCIONES DE MEJORA	TAREAS	RESPONSABLE DE TAREAS	TIEMPO	RECURSO NECESARIOS	FINANCIACIÓN	INDICADOR SEGUIMIENTO	RESPONSABLE SEGUIMIENTO	
1.1. Comprometer a los socios y trabajadores con la gestión de las cooperativas haciéndoles parte mediante acciones de participación e involucramiento	a) Firma de acuerdos	Gerente	Primer bimestre	Capacitar al personal	Gerente	Número de ítems en el acuerdo	Gerente	
1.2. Participación de una manera justa entre los miembros de las cooperativas	a. Reciprocidad entre ambos grupos	Gerente	Segundo bimestre	Trabajo equitativo	Gerente	Número de miembros participantes	Gerente	
1.3. Colaboración de manera equitativa que contribuya con el crecimiento de la organización	a. Desarrollo de la entidad. b. Dedicar el tiempo necesario para el incremento de las cooperativas	Gerente	Tercer bimestre	convenios con otras cooperativas	Gerente	Cantidad de actividades que se realizan para el desarrollo de la organización	Gerente	
1.4. Realizar convenios y alianzas con los directivos de otras organizaciones	a. Potenciar el trabajo. b. Relaciones entre diferentes directivos. c. Firma de acuerdos	Gerente	Cuarto bimestre	Comunicaciones mediante correos u otros medios electrónicos Reuniones de directivos entre	Gerente	Número de convenios con otras instituciones	Gerente	

					cooperativas			
1.5. Capacitaciones para los directivos, empleados para la conservación del medio ambiente	a.	No derrochar artículos, reutilizarlos	Gerente	Quinto bimestre	Anuncios dentro de la cooperativa fomentando la conservación del ambiente	Gerente	Cantidad de programas realizados para contribuir al medioambiente	Gerente
	b.	Disminuir las impresiones						
	c.	Aprovechar el papel reciclado						
1.6. Establecer acuerdo entre directivos y trabajadores para obtener mejores condiciones laborales y plena satisfacción de sus derechos	a.	Situación satisfactoria.	Gerente	Sexto bimestre	Capacitación a directivos para lograr condiciones de trabajo adecuadas	Gerente	Porcentaje de trabajadores satisfechos en sus puestos de trabajo	Gerente
	b.	Departamentos con mayor adecuación.						
	c.	Trabajos más eficientes						
1.7. Realizar una política clara y definida (manual de funciones y otro documento) para la gestión administrativa de las cooperativas)	a)	Redactar un documento	Gerente	Sexto bimestre	Capacitar a toda la organización	Gerente	Número de artículos en la política	Gerente

Se realizó encuestas a los directivos de las siete cooperativas de ahorro y crédito de la zona centro de Manabí, el primer principio corresponde a la asociación voluntaria, equitativa y respeto a la identidad cultural que debe existir para los asociados de lo cual se obtuvo un valor de 2.74, lo cual corresponde a una calificación baja y por ende se deben tomar medidas correctivas en este aspecto, como lo mencionado por los autores Arango *et al.*, (2005) las cooperativas son organizaciones voluntarias abiertas para todas aquellas personas dispuestas a utilizar sus servicios y aceptar las responsabilidades que conlleva la membresía sin discriminación de género, raza, clase social, posición política o religiosa. La Libertad de entrada se supone en todo caso limitada por la necesidad de mantener la estabilidad de la empresa cooperativa, pues podría incluso implicar la obligación de prestar servicios más allá de la capacidad de la entidad. Esta situación conduce obligatoriamente a la necesidad de imponer restricciones a la entrada siempre y cuando se observen el resto de los principios, tales como la no discriminación por raza, género, etc.

En cuanto a la encuesta del segundo principio que corresponde al Control democrático y participación en la gestión de los miembros que se realizó a los directivos se consiguió una puntuación de 4.20 lo cual representa un cumplimiento bastante elevado. En una investigación de balance social en la cooperativa de ahorro y crédito Cooprogreso en el 2013 se obtuvieron resultados como, una participación activa de las mujeres en la Cooperativa, así: el 46,67% de los representantes y el 33,33% de los miembros de los Consejos de Administración y Vigilancias son mujeres.

En lo referente al principio de participación económica, solidaria y distribución equitativa que debe existir entre los asociados de las cooperativas, los directivos de acuerdo a sus respuestas dieron una media de 3.87. Con respecto al destino y distribución de utilidades y excedentes Páez *et al.*, (2014) argumenta que vuelve a llamar la atención que existe un 22,2% de cooperativas en Ecuador (245), que aun consideran que éstos asuntos no le

son de aplicación, o no los han tratado aun. Otro dato interesante que arroja este indicador es que, al menos, el 15,9% de la cooperativa dota el fondo irrepartible de reservas por encima del 50% estipulado en la Ley; de forma que incrementan la capitalización de la cooperativa, algo que le permitirá realizar inversiones futuras con autofinanciación. En cuanto a la distribución de las utilidades y de los excedentes, el 26,67% de las entidades ha afirmado realizar este reparto en base a los certificados de aportación; y el 26,22% dice que realiza este reparto por igual entre todos sus socios con independencia del valor de sus aportes y certificados. El cuarto principio corresponde al de autonomía e independencia dio una media de 3.86 es decir que no están cumpliendo a cabalidad con lo requerido en estos dos principios y por ende se debe mejorar. “El 20,97% de las cooperativas afirma poseer acuerdos comerciales o de negocio con otras organizaciones no cooperativas o que no son miembros de la EPS y del SFPS; y el 18,80% considera que sus resultados han mejorado tras el acuerdo que poseen con estas organizaciones” (Páez *et al.*, 2014).

En el quinto principio de educación, capacitación e información y sexto Cooperación e integración del sector EPS, dio una media por principio de 3.25, en este sentido se debe mejorar a comparación del Balance social aplicado en la cooperativa de ahorro y crédito Cooprogreso se obtuvo de resultado un “100% del personal capacitado en diferentes temas requeridos para la gestión de la Cooperativa. Los directivos recibieron además, capacitación requerida por el Organismo de control. 6.321 adolescentes recibieron capacitación financiera a través del producto “Yo soy” (Tobar, 2013).

En lo concerniente al compromiso con el entorno que los directivos de las cooperativas de ahorro y crédito de la zona centro de Manabí deben cumplir, se obtuvo una media por principio de 3.65 lo cual mostró que no están dando mucha importancia a mencionado principio, quizás por el hecho de pensar que sus actividades no generan un gran impacto en el entorno, por ende, se deben tomar medidas correctivas en este sentido. Estos resultados son superiores a

los obtenidos por Caro (2015) en un estudio de responsabilidad social empresarial en las cooperativas de ahorro y crédito en Chile como reflejo de esta afirmación es que solo un 8% de las CAC en estudio establece criterios para medir el impacto en su entorno social, es importante señalar que la inexistencia de estos criterios no es reflejo – necesariamente – de que las organizaciones no están ocupadas por el desarrollo social y económico, sino más bien es muestra de la falta de instrumentos aplicados al sector en Chile, de hecho un 38% declara realizar acciones a favor del entorno social, pero solo un 15% conoce cuáles son sus grupos de interés y ha comenzado un diálogo con ellos y sobre los cuales analiza el impacto económico que genera sobre ellos.

El octavo principio corresponde a la dignificación del trabajo y disfrute de la vida de los socios de las cooperativas por lo cual reflejó una media por principio de 3.28. “La búsqueda de la seguridad, ha llevado a un 62% a tomar medidas para garantizarla en el lugar de trabajo, mientras que un 54% va más allá y ha adoptado medidas que apuntan directamente al bienestar de los trabajadores, por medio de medidas que concilian la vida laboral y personal. El desarrollo profesional de los trabajadores es, a la luz de los resultados, una de las áreas de mayor preocupación de las CAC, un 85% de ellas las evalúa y da respuesta” (Caro, 2015). Por último el noveno principio el cual refiere el comercio justo ético y responsable reflejo una media de 3.34. “En cuanto al comercio justo, existe una escasa integración de sus principios en las actividades que realizan las cooperativas, de modo que el 82,60% de las entidades no realizan ninguna actividad con estos principios. Además, un 42,76% de las cooperativas han reportado un total desconocimiento sobre los principios que regulan el comercio justo, lo cual dificulta que puedan realizar cualquier tipo de actividad tomándolos en referencia” (Páez *et al.*, 2014).

Cada uno de los resultados obtenidos en la encuesta de los directivos de las cooperativas de ahorro y crédito de la zona centro de Manabí dieron una media por principio desde 2.74 que fue el más bajo hasta 4.20 que fue el puntaje más

alto en cuanto a cumplimiento de los mismos, es decir que debe aplicarse un plan de mejoras en mencionadas entidades, y así lograr que los directivos de las mismas cumplan a cabalidad esta ordenanza.

De la misma manera se efectuó encuestas tanto a socios y empleados para constatar el cumplimiento de los principios de Buen Vivir, Cooperativismo, Responsabilidad Social Empresarial, Economía Popular y Solidaria; para lo cual cada principio posee indicadores asociados a los mismos, en donde se obtiene en el primer principio una media de 3.31; en el segundo principio 3.92; el tercer principio con 4.17; el cuarto y sexto principio con 4.04; el quinto con 4.09; séptimo principio con 4.20; octavo con 4.30 y el noveno principio con 4.38. Estos fueron los resultados obtenidos en las encuestas de los socios de cada una de las cooperativas de la zona centro de Manabí, se pudo constatar que existen ciertas irregularidades en cada una de ellas, lo cual se debe aplicar un plan de mejoras ya que lo que se busca en el cooperativismo es el buen vivir de cada uno de sus asociados de forma igualitaria y poniendo en comparación a una investigación realizada por Páez *et al.*, (2014) sobre balance social de las cooperativas en el Ecuador, reflejó con 79,4% que en el principio de cooperación entre cooperativas no ha considerado la realización de convenios y acuerdos de beneficio mutuo, con lo que respecta al compromiso con la comunidad no son tan elevadas como se creía; oscilando el porcentaje de cooperativas que realiza algún tipo de actuación entre el 15%, y el 32 %. Con estos porcentajes se afirma que el compromiso materializado con la comunidad, no es tan elevado.

Para las encuestas realizadas a los empleados de las cooperativas de ahorro y crédito se tomó el mismo formato de encuestas que los socios, en donde se obtuvieron una media por principios de 3.38 en el principio 1; 4.05 en el principio 2; 4.01 en el principio 3; 4.00 en el principio 4-6; en el séptimo principio 4.15; en lo que respecta al octavo principio correspondiente a la dignificación del trabajo y disfrute de la vida de los empleados y haciendo énfasis en este ámbito, los cuales deben sentirse satisfechos en el área laboral

a la cual pertenecen se obtuvo una media por principio de 4.37, siendo una de las puntuaciones más altas pero que de igual forma debe mejorar. Por último, en el noveno principio se refleja una media por principios de 4.26.

Se comprueba que hay irregularidades, los empleados no están totalmente satisfechos con el desempeño de la cooperativa a la que brindan sus servicios por ende se deben evaluar y corregir aquellas áreas con falencias, para ello se propone aplicar un plan de mejoras en cada una de las cooperativas de ahorro y crédito de la zona centro de Manabí, con la finalidad del logro del Buen Vivir tanto de socios y empleados de las mismas.

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

- Se efectúa la selección de las variables para comprobar el desempeño con enfoque en el Buen Vivir, que están teniendo las cooperativas de ahorro y crédito en la zona centro de Manabí, las cuales fueron: Asociación voluntaria, equitativa y respeto a la identidad cultural; control democrático y participación en la gestión de los miembros; participación económica, solidaria y distribución equitativa; autonomía e independencia; educación capacitación e información; cooperación e integración del sector EPS; compromiso con el entorno; dignificación del trabajo y disfrute de la vida; comercio justo, ético y responsable.
- Con la aplicación de la evaluación las cooperativas de ahorro y crédito en la zona centro de Manabí se obtuvo como resultado que los principios con menores puntuaciones fueron la asociación voluntaria, equitativa y respeto a la identidad cultural con un valor de 2.74, la dignificación del trabajo y disfrute de la vida con 3.28 y el principio que cual refiere el comercio justo ético y responsable reflejo una media de 3.34.
- Se realiza la propuesta de un plan de mejoras diseñado en base a los resultados obtenidos que permitirá dar respuestas a las insuficiencias detectadas en la evaluación de las variables para contribuir al fortalecimiento del desempeño cooperativismo de ahorro y crédito en la zona centro de Manabí.

5.2. RECOMENDACIONES

- A la gerencia, implementar las acciones propuestas para fortalecer las variables del desempeño cooperativo que permita alcanzar estándares aceptables que contribuyan a mejorar la calidad de vida de los integrantes de las cooperativas y a su comunidad.
- Extender la aplicación del instrumento de evaluación diseñado a las cooperativas de ahorro y crédito de la zona centro de Manabí no estudiadas en esta investigación con metas a la determinación de principio, dimensiones y variables del Cooperativismo, Buen Vivir, Economía Popular y Solidaria, Responsabilidad Social Empresarial.
- Emplear los resultados obtenidos en esta tesis como material de apoyo para el mejoramiento de las entidades en estudio y como referente para el desarrollo de futuras investigaciones a efectuar en la temática abordada.

BIBLIOGRAFÍAS

- Aguire, R. 2010. El cooperativismo en el Ecuador. (En línea). Consultado 8 mayo. 2015. Disponible en <http://www.derechecuador.com/articulos/detalle/archive/doctrinas/derechocooperativo/2009/10/26/elcooperativismo-en-el-ecuador>
- ANECA (Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación). 2014. Plan de Mejora. (En línea). CL. p 4. Consultado, 14 de ene 2017. Formato PDF. Disponible en <http://www.uantof.cl/dgai/Acreditacion/Documentos/Docs/Pregrado/Elaboracion%20Plan%20de%20Mejoras.pdf>
- Arango, L. s.f. Generalidades del cooperativismo. (En línea). CO. Consultado, 16 de ene. 2017. Formato PDF. Disponible en <http://www.banrep cultural.org/blaavirtual/ciencias/sena/cooperativismo/generalidades-del-cooperativismo/generali1.htm>
- Avendaño, O. 2010. El buen vivir. Una vía para el desarrollo. (En línea), Santiago, CL. Revista Polis. Vol. 25. p 2-4. Consultado, 13 de ene. 2017. Disponible en <http://polis.revues.org/pdf/260>
- Azcárate, F; Fernández, M; Carrasco, F. 2015. Memorias de sostenibilidad e indicadores integrados: análisis exploratorio sobre características definitorias. Una reflexión crítica. Sevilla, España. ES. Revista innovar journal. Vol. 25, N° 56. p 84. Disponible en <http://www.scielo.org.co/pdf/inno/v25n56/v25n56a07.pdf>
- Bruna, F. 2010. Creación de empresas de economía social. Planificación de un proyecto de cooperativas o sociedad laboral. Ideaspropias Editorial. España. p 3. Disponible en <https://books.google.com.ec/books?id=L6iK1pAXY0C&printsec=frontcover&dq=economia+social&hl=es&sa=X&ved=0CDUQ6AEwBWoVChMluJ73obKRyQIVR0QmCh06lQ9g#v=onepage&q=economia%20social&f=false>
- Caicedo, K. 2011. Plan estratégico de la cooperativa de ahorro y crédito. (En línea). Quito. EC. Formato PDF. Consultado 14 ene. 2017. Disponible en <http://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/2400/1/330X1312.pdf>

- Caro, V. 2015. Responsabilidad social empresarial en las cooperativas de ahorro y crédito en Chile. (En línea). CH. Consultado, 15 de ene 2017. Formato PDF. Disponible en http://edici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/49845/Documento_completo.pdf?sequence=1
- Catilla, F; Gallardo, D. 2014. La revelación social en sociedades cooperativas: una visión comparativa de las herramientas más utilizadas en la actualidad. Madrid, ES. Revista de Estudios Cooperativos, núm. 114. P 24. Disponible en <http://www.redalyc.org/pdf/367/36730411001.pdf>
- Coraggio, J. 2012. La economía social y solidaria. El trabajo antes que capital. 1 ed. Quito. EC. (En línea). p 45. Consultado, 12 de ene. 2017. Formato PDF. Disponible en <http://www.coraggioeconomia.org/jlc/archivos%20para%20descargar/economiasocial.pdf>
- Espiñeira, Eva; Muñoz, J; Ziemer, Marcos . 2012. La autoevaluación y el diseño de planes de mejora en centros educativos como proceso de investigación e innovación en Educación Infantil y Primaria. ES, MAR, 25. Revista Electrónica Interuniversitaria de Formación del Profesorado vol. 15, pAp. 145- 155. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=217024398012>.
- Fernández, K; Tapia, A. 2014. "Implementación Del Balance Social Como Herramienta De Medición Y Control De Gestión Social En El Sector Cooperativista De La Provincia Del Azuay. Tesis Contador público Auditor. Cuenca, EC. (En línea). Consultado, 11 de jun. 2016. Formato PDF. Disponible en http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/20374/1/TESIS_KARINA_FERNANDEZ_Y_ANA_LUCIA_TAPIA.pdf
- Fernández, O. 2011. Material e información general sobre el comportamiento organizacional. (En línea). Consultado, 13 de ene 2017. Formato http. Disponible en <http://comportamientoorganizacionalpsicologia.blogspot.com/search?updated-min=2011-01-01T00:00:00-06:00&updated-max=2012-01-01T00:00:00->
- García, A; Iturrioz, J; Matéu, J; Palomo, R. 2011. La percepción sobre la responsabilidad social en las sociedades cooperativas de trabajo

asociado y las sociedades laborales: un análisis en el ámbito de la ciudad de Madrid Balance Social. Madrid, ES. REVESCO. Revista de Estudios Cooperativos. N 104. P 4-12.

García, M; Suárez, M. 2013 El método Delphi para la consulta a expertos en la investigación científica. La Habana, CU. Revista Cubana de Salud Pública. Vol. 39, N° 2. p 255-257 262. Disponible en <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21430556007>

García, R. 2011. "Evaluación de Desempeño Aplicado al Personal Administrativo Titular del Liceo Bolivariano "Pedro Arnal", del Municipio Sucre, Estado Sucre. Año 2011." Tesis. Lic. Gerencia de Recursos Humanos. Cumana. VE. P 2. (En línea). Formato PDF. Consultado, 14 de ene. 2017. Disponible en http://ri.bib.udo.edu.ve/bitstream/123456789/1748/1/TESIS_RG.pdf

Gil, J. 2011. Técnicas e instrumentos para la recogida de información. (En línea). Consultado 16 de enero. 2016. Disponible en https://books.google.com.ec/books?id=pFFCVY4T6-gC&pg=PT259&dq=caracteristicas+del+método+delphi&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwi81vq9a_KAhVD Fj4KHS4pAgcQ6AEIJzAC#v=onepage&q&f=false

González, O; Fontaneda, I; Camino, M. 2010. La Responsabilidad Social en las Universidades Españolas. P 24-26. Consultado 7 de noviembre del 2015. Disponible en https://books.google.com.ec/books?id=QLIA_zxDf38C&pg=PT23&dq=que+es+la+memoria+de+sostenibilidad+2010&hl=es&sa=X&ved=0CBoQ6AEwAGoVChMIgeKJg7X9yAIVCW4mCh3M2gBV#v=onepage&q=MEMORIA%20DE%20SOSTENIBILIDAD&f=true

Grijalva, W. 2013. Historia del cooperativismo en el ecuador. (En línea). EC. Editogran S.A. Quito ecuador. Consultado 17 ene. 2017. Formato PDF. Disponible en <http://www.politicaeconomica.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/04/Libro-Cooperativismo-Final-op2-Alta-resolucio%CC%81n.pdf>

Grossman, F. s.f. Los principios de la responsabilidad social empresarial. (En línea), consultado 12 jul. 2016. Formato PDF. Disponible en <http://>

www.economia.unam.mx/publicaciones/econinforma/pdfs/363/06florbrown.pdf

Gutiérrez, E. 2011. Responsabilidad Social - Modelos de aplicación: parte 3. Memorias de Sostenibilidad – Global Reporting Initiative (GRI). (En línea) Barcelona. ES. Revista Forum Calidad. N°247 Formato PDF. Consultado 13 ene. 2017. Disponible en <http://ingecal.cat/wp-content/uploads/2011/04/Responsabilidad-Social-Empresarial-Modelos-de-aplicaci%C3%B3n.-Parte-3-Memorias-de-sostenibilidad.pdf>

Hurtado, L. 2013. Balance Social Cooperativo. (En Línea). CO. Consultado 14 de ene. 2017. Disponible en <http://www.comevacomco/descargar.php?id=9833.html>

Lenardón, F. 2013. Economía Social, Responsabilidad Social, Balance Social: Tres bases para el diagnóstico de un desarrollo integral. (En línea). AR. Consultado, 11 de ene. 2017. Formato PDF. Disponible en http://www.osmarbuyatti.com/Libros/ind_de_lib/2013/ECON_SOCIAL_2013.pdf

Ley de Economía Popular y Solidaria, 2012. Ley de Economía Popular y Solidaria. (En línea). Consultado 10 mayo. 2015. Disponible en http://www.desarrollosocial.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/07/1_ley_y_reglamento_EPS.pdf

Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, 2011. Asamblea Nacional de la República del Ecuador. disponible en <http://www.asambleanacional.gov.ec/documentos/publicaciones-leyes/ley-economiapopular-solidaria.pdf>

Martínez, A. 2014. Las cooperativas y su acción sobre la sociedad. (EN LINEA). Madrid, ES. Revista de Estudios Cooperativos. núm. 117. P 40-41. Disponible en <http://www.redalyc.org/pdf/367/36735416003.pdf>

Ministerio de Educación. 2012. Plan de mejora. (En línea). EC. Consultado, 16 de ene. 2017. Formato PDF. Disponible en

http://educacion.gob.ec/wpcontent/uploads/downloads/2012/08/Plan_Mejora1.pdf

- Miño, W. 2013. Historia del cooperativismo en el Ecuador. (En línea). Editogran S.A. Quito EC. Consultado 7 mayo de 2015. Formato PDF. Disponible en <http://www.politicaeconomica.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/04/Libro-Cooperativismo-Final-op2-Altareolucio%CC%81n.pdf>
- Mongrovejo, R; Mora, A; Vanhuynegem, P. 2012. El Cooperativismo en América Latina. Una diversidad de Contribuciones al Desarrollo Sostenible. La Paz. BO. (En línea). p 12-75. Consultado, 10 de ene. 2017. Formato PDF. Disponible en http://www.aciamericas.coop/IMG/pdf/wcms_188087.pdf
- Monje, P. 2012. Economía solidaria, cooperativismo y descentralización: la gestión social puesta en práctica. BR. REVISTA SCIELO. Vol 9. (En línea). p 3-6. Consultado, 10 de ene. 2017. Formato HTML. Disponible en http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1679-39512011000300003&lang=pt
- Montoya, F; Aguilar, J. 2013. La Relación Universidad-Empresa en las Prácticas Empresariales: Un Modelo Conceptual desde las Técnicas de Generación de Ideas Santiago, CL. Journal of Technology Management & Innovation. Vol. 8. Disponible en http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-27242013000300047&script=sci_arttext
- Monzón, I y Chaves, R. 2012. La Economía Social en la Unión Europea. (En línea). ES. Consultado, 12 de ene. 2017. Formato PDF. Disponible en <http://roderic.uv.es/bitstream/handle/10550/39365/EESC%20-%20qe-30-12-790-es-c%20ESP.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Navarro, F. 2010. Responsabilidad social corporativa: teoría y práctica. (En línea). 2 ed. Madrid. ES. ESIC Editorial. p 70. Disponible en <https://books.google.com.ec/books?id=LyqG6yzMNnsC&pg=PA70&dq=concepto+de+responsabilidad+social&hl=es&sa=X&ved=0CEQQ6AEwCTgKahUKEwi2-rezrJPJAhVG5iYKHcXZDbc#v=onepage&q=concepto%20de%20responsabilidad%20social&f=false>

- Olmedo, I; Martínez, I; Arcas, N; Marín, Joaquín. 2012. Relación Circular Entre Ética, Responsabilidad Social Y Reputación De Las Cooperativas. España. ES. Revesco N° 107. P 132-136. Disponible en <http://pendientedemigracion.ucm.es/info/revesco/txt/REVESCO%20N%20107.5%20Isabel%20OLMEDO,%20Inocencia%20Maria%20MARTINEZ,%20Narciso%20ARCAS%20y%20Joaquin%20LONGINOS.pdf>
- Páez, J; Guerra, P; Jácome, H; Ruiz, M; Egüez, S; Mariño, M; Alonso, C; Flores, G.2014. Serie Estudios sobre Economía Popular y Solidaria. (En línea).EC. Consultado, 15 de ene 2017. Formato PDF. Disponible en <http://www.seps.gob.ec/documents/20181/26626/LIBRO%20FINAL.pdf/89adfabd-12a5-4efe-ad7a-b5a7f92bcc75>
- Palacios, W. 2013. Modelo De Balance Social Para La Cooperativa De Ahorro Y Crédito Politécnica De Manabí - Período 2012. (En línea). Ambato. Consultado 7 mayo. 2015. Formato PDF. Disponible en http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/16436/1/53197_1.pdf
- Paredes, B. 2012. Diseño de un modelo de gestión del talento humano para mejorar el desempeño laboral de la Cooperativas de Ahorro y Crédito Visión de los Andes Ltda. Del Cantón Salcedo. Tesis. Ing. Empresas. UTA. Salcedo, Ambarto.EC. p 40, 41.
- Pesantez. M, 2012. Evaluación de riesgos operativos e implementación de un plan de contingencia en la cooperativa de ahorro y crédito. Tesis. Magister en contabilidad y auditoría. (En línea). Consultado 7 mayo del 2015. Cuenca. EC Formato PDF. Disponible en <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/2747/1/tm4643.pdf>
- Piñeiro, C. 2011. Cooperativas y Socialismo. Una Mirada desde Cuba. La Habana. CU. (En línea). p 31-37. Consultado, 15 de ene. 2017. Formato PDF. Disponible en <https://www.google.com.ec/webhpsourceid=chromeinstant&ion=1&espv=2&ie=UTF8#q=LIBRO+EL+NUEVO+COOPERATIVISMO+PDF&toJSON=undefine.pdf>
- Piñeiro, J; Romero, N. 2011. Responsabilidad Social Empresarial y resiliencia. Santiago de Compostela, ES. Revista Galega de Economía, vol. 20, núm. 2. P 14. Disponible en <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=39121262006>

- Quezada, R. 2013. Cooperativas. (En línea). Loja Ecu. Consultado 08 nov. 2015. Disponible en <http://dspace.unl.edu.ec/jspui/handle/123456789/2075>
- Rendueles, M. 2010. Mercadeo social, responsabilidad social y balance social: conceptos a desarrollar por instituciones universitarias. Maracaibo, VE. Revista reladyc. Vol. 12, núm. 1, p 36. Disponible en <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=99312518003>
- Ressel, A; Coppini, V. 2012. El balance social y su importancia como instrumento de medición en las organizaciones de la economía social, particularmente en las cooperativas. (En línea). Consultado, 11 de ene. 2017. Formato PDF. Disponible en http://www.congresorulescoop2012.es/wpcontent/uploads/2013/05/137_Ressel_y_Coppini.pdf
- Revuelto, L; Balbastre, F; Redondo, Ana. 2012. Principios cooperativos y aplicación del modelo EFQM: efectos en el proceso estratégico de la cooperativa de enseñanza “La Nostra Escola Comarcal” España, ES. Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa. Nº 76. p 233. Disponible en <http://www.redalyc.org/pdf/174/17425849010.pdf>
- Riesco, S. 2012. Seguridad Higiene y Protección Ambiental en Hostelería. ES. p 120
- Ruiz, I. y Quesada, J. 2014. Los principios cooperativos como capital intangible ante los desafíos del cooperativismo. Barcelona ES. Revista Intangible Capital. Vol. 10. (En línea). P 897-921. Consultado, 10 de Ene. 2017. Formato PDF. Disponible en: <http://www.redalyc.org/pdf/549/54932957003.pdf>
- Salinas, G. 2011. Construcciones de un modelo con ecuaciones estructurales para el monitoreo de riesgos integrales en las cooperativas de ahorro y crédito. (En línea). Quito. Formato PDF. Consultado 7 mayo del 2015. Disponible en <http://bibdigital.epn.edu.ec/bitstream/15000/3938/1/CD-3690.pdf>

- Sánchez, J. 2011. Ecuador Debate. (En línea). Consultado 13 mayo. 2015. Formato PDF. Disponible en <http://repositorio.flacsoandes.edu.ec/bitstream/10469/3523/1/RFLACSO-ED84-04-Houtart.pdf>
- Sánchez, J; Calderón, V. 2012. Diseño del proceso de evaluación del desempeño del personal y las principales tendencias que afectan su auditoría. Barranquilla, Colombia.CO. Pensamiento y gestión N° 32. Disponible en http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S1657-62762012000100004&script=sci_arttext
- Sánchez, P. Illapa, L. Vasquez, P. 2011. Diagnóstico Organizacional Y Cultural De Las Cooperativas De Ahorro Y Crédito De La Ciudad De Latacunga, Para El Mejoramiento De La Gestión Administrativa. Maestría En Gestión De Empresas Mención Pequeñas Y Medianas Empresas Pymes. Tesis. ing. departamento de ciencias económicas administrativa y de comercio. ESPE. Latacunga. EC. p 5. Disponible en <http://repositorio.espe.edu.ec/handle/21000/5087>
- SEPS (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria). 2012. El Sector Popular y Solidario en Ecuador. Boletín de Coyuntura N° 1. (En línea). p 4-15. Consultado, 10 de ene. 2017. Formato PDF. Disponible en http://www.seps.gob.ec/c/document_library/get_file?uuid=22db6c32-7709-4c72-b12e-0de1b168cb5b
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2013. Balance Social: Desarrollo metodológico según disposiciones de la LOEPS. (En línea). Quito. Formato PDF. Consultado 13 mayo. 2015. Disponible en http://www.seps.gob.ec/c/document_library/get_file?uuid=42e3d72d-cb7848a3-9b15-e77927a806f3&groupId=10157
- Tobar, I. 2013. Balance social Cooprogreso. (En línea).EC. Consultado, 15 de ene 2017. Formato PDF. Disponible en <http://www.cooprogreso.fin.ec/wp-content/uploads/2015/05/Balance-Social-Cooprogreso-2013.pdf>
- Vanhulst, J; Beling, A. 2013. El Buen vivir: una utopía latinoamericana en el campo discursivo global de la sustentabilidad. Polis, Revista

Latinoamericana, Volumen 12, N° 36. P 511. Disponible en <http://www.scielo.cl/pdf/polis/v12n36/art22.pdf>

Varela, M; Díaz, L; García, R. 2012. Descripción y usos del método Delphi. Distrito Federal, MX. Investigación en Educación Médica. Vol. 1, N° 2. P 92-93. Disponible en <http://www.redalyc.org/pdf/3497/349736303007.pdf>

ANEXOS

ANEXO 1. INFORMACIÓN RECOPIADA DE LOS EXPERTOS

Experto	Profesión	Año Experiencia Laboral	Área Laboral que desempeña
Experto 1	Ingeniero en Administración de Empresas	9 Años	Gerente
Experto 2	Ingeniero en Administración de Empresas	15 Años	Gerente
Experto 3	Ingeniera en Administración de Empresas	7 Años	Jefa de Agencia
Experto 4	Ingeniera en Administración de Empresas	6 Años	Jefa de Agencia
Experto 5	Ingeniera en Administración de Empresas	7 Años	Jefa de Agencia
Experto 6	Licenciada	8 años	GERENTE
Experto 7	Ingeniera Comercial	5 años	Gerente

ANEXO 2. MATRICES DE KC y KA

ANEXO 2.1 MATRIZ KC

Conocimientos	EXP. 1	EXP. 2	EXP. 3	EXP. 4	EXP. 5	EXP. 6	EXP. 7
Economía Popular y Solidaria	8	8	9	9	10	10	8
Cooperativismo en el Ecuador	8	8	9	9	10	8	8
Principios del Cooperativismo	9	10	10	9	10	9	8

variable
detectadas?

TOTALES	0.95	0.94	0.88	0.95	0.81	0.83	0.94
---------	------	------	------	------	------	------	------

ANEXO 2.3. CÁLCULO DE LOS COEFICIENTES DE COMPETENCIA

$$k_{c1} = \left(\frac{8+8+9+8+8+8+9}{7} \right) * 0.1 = 0.82$$

$$k_{c2} = \left(\frac{8+8+10+8+8+8+7}{7} \right) * 0.1 = 0.81$$

$$k_{c3} = \left(\frac{9+9+10+9+9+8+7}{7} \right) * 0.1 = 0.87$$

$$k_{c4} = \left(\frac{9+9+9+8+9+9+9}{7} \right) * 0.1 = 0.88$$

$$k_{c5} = \left(\frac{10+10+10+10+10+9+8}{7} \right) * 0.1 = 0.95$$

$$k_{c6} = \left(\frac{10+8+9+8+7+9+8}{7} \right) * 0.1 = 0.84$$

$$k_{c7} = \left(\frac{8+8+8+8+8+8+8}{7} \right) * 0.1 = 0.80$$

$$K_{a1} = 0.04+0.15+0.24+0.12+0.24+0.16=0.95$$

$$K_{a2} = 0.05+0.15+0.24+0.10+.20+0.20=0.94$$

$$K_{a3} = 0.05+0.15+0.24+0.12+0.12+0.20=0.86$$

$$K_{a4} = 0.05+0.15+0.20+0.12+.24+0.20=0.96$$

$$K_{a5} = 0.04+0.15+0.20+0.12+0.20+0.10=0.81$$

$$K_{a6} = 0.04+0.15+0.24+0.10+0.20+0.10=0.83$$

$$K_{a7} = 0.05+0.15+0.24+0.10+0.20+0.20=0.94$$

$$k_1 = \frac{0.82+0.95}{2} = 0.88$$

$$k_2 = \frac{0.81+0.94}{2} = 0.87$$

$$k_3 = \frac{0.87+0.86}{2} = 0.86$$

$$k_4 = \frac{0.88+0.96}{2} = 0.92$$

$$k_5 = \frac{0.95+0.81}{2} = 0.88$$

$$k_6 = \frac{0.84+0.83}{2} = 0.83$$

$$k_7 = \frac{0.80+0.94}{2} = 0.87$$

ANEXO 3. FÓRMULA DE LA PRIMERA VUELTA DEL CONSESO DEL MÉTODO DELPHI.

$$C = [1 - \left(\frac{2}{100}\right)] * 100$$

$$C = [1 - (0.02)] * 100$$

$$C = [1 - 0.02] * 100$$

$$C = [0.98] * 100$$

$$C = 98$$

ANEXO 4. MATRIZ DE COOPERATIVISMO, BUEN VIVIR, ECONOMIA POPULAR Y SOLIDARIA, RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL.

COOPERATIVISMO PRINCIPIOS	ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA PRINCIPIOS	BUEN VIVIR PRINCIPIOS	RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL PRINCIPIOS	PRINCIPIOS PROPUESTA
Membresía abierta y voluntaria	Asociación voluntaria, equitativa y respeto a la identidad cultural	Igualdad e integración	Transparencia	1. Asociación voluntaria, equitativa y respeto a la identidad cultural
Control democrático y participación en la gestión de los miembros	Autogestión y autonomía	Complementariedad	Comportamiento Ético	2. Control democrático y participación en la gestión de los miembros
Participación económica de los miembros	Participación económica, solidaria y distribución equitativa	Justicia y equidad social	Gobierno-participación	3. Participación económica, solidaria y distribución equitativa
Autonomía e independencia	Sin carácter lucrativo	Democracia y participación en la toma de decisiones	Uso sustentable de recursos y protección del medio ambiente	4. Autonomía e independencia
Educación, entrenamiento e información	Autogestión y autonomía	Libertad	Impacto en la comunidad	5. Educación, capacitación e información
Cooperación entre cooperativas	Educación, capacitación y comunicación	Reciprocidad	Condiciones laborales justas y seguras	6. Cooperación e integración del sector EPS
Compromiso con la comunidad	Compromiso con el entorno	Redistribución	Respeto a los derechos humanos	7. Compromiso con el entorno
Dignificación del trabajo y disfrute de la vida	Cooperación e integración del sector EPS	Educación y cultura	Cumplimiento legal	8. Dignificación del trabajo y disfrute de la vida
	Comercio justo y consumo responsable	Solidaridad	Producción y consumo seguro	9. Comercio justo, ético y responsable

Sostenibilidad
Ambiental
Trabajo y tiempo
creativo
Bienestar y prácticas
sociales
Salud y nutrición
Seguridad
Aspectos personales
y espirituales

ANEXO 5. FORMATO DE ENCUESTAS PARA DIRECTIVOS, SOCIOS Y EMPLEADOS

ANEXO 5.1. ENCUESTAS A DIRECTIVOS



ENCUESTA DIRIGIDA AL GERENTE, PRESIDENTE CONSEJO DIRECTIVO DE LAS COOPERATIVAS

Saludos Cordiales.

Estamos trabajando en un estudio que servirá para elaborar una tesis profesional acerca de las Evaluaciones de las Cooperativas con enfoque al Buen Vivir, Economía Popular y Solidaria y Responsabilidad Social.

Quisiéramos pedir su ayuda para que conteste algunas preguntas que no llevaran mucho tiempo.

Emplee un bolígrafo de tinta color azul para rellenar el cuestionario. No hay respuestas correctas o incorrectas. Éstas simplemente reflejan su opinión personal.

Todas las preguntas tienen cinco opciones de respuesta, elija la que mejor describa lo que piensa usted. Solamente una opción. Sus respuestas serán confidenciales y anónimas. No hay preguntas delicadas.

CALIFICACIÓN	RESPUESTA
La calificación permitirá seleccionar las preguntas más apropiadas para la investigación. Será medida mediante las siguientes escalas:	La valoración asignada responde al grado en que la cooperativa cumple o no con el enunciado. Será medida mediante las siguientes escalas:
(1) Totalmente inapropiado.	(1) Muy en desacuerdo.
(2) Inapropiado.	(2) En desacuerdo.
(3) Ni apropiado ni desapropiado.	(3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo.
(4) Apropiado.	(4) De acuerdo.

(5) Totalmente apropiado.	(5) Muy de acuerdo.
---------------------------	---------------------

PRINCIPIOS	CALIFICACIÓN	RESPUESTA				
		1	2	3	4	5
1. Asociación voluntaria, equitativa y respeto a la identidad cultural.						
Existen distinciones de género en la afiliación a la cooperativa.						
La edad de los socios (mayores de edad) es un impedimento para la afiliación a la cooperativa.						
El nivel de escolaridad de los miembros es un impedimento para la afiliación a la cooperativa.						
En la cooperativa se facilita la participación de todas las personas.						
En la cooperativa se puede comentar fácilmente mis aportaciones, quejas o sugerencias.						
2. Control democrático y participación en la gestión de los miembros.						
Se celebran con frecuencia las reuniones de la Asamblea General.						
Participan masivamente los afiliados en Asambleas Generales de Asociados.						
Se celebran con frecuencia las reuniones del Consejo de vigilancia.						
Participan masivamente los afiliados en las reuniones del Consejo de Vigilancia.						
Existe equidad de género en la accesibilidad a cargos institucionales (Consejos, Gerencia, Direcciones).						
La edad de los socios es un impedimento para el acceso a cargos institucionales (Consejos, Gerencia, Direcciones).						
El nivel de escolaridad de los miembros de Consejos de Administración corresponde a estudios universitarios completos.						
Se realiza capacitación o inducción sobre cooperativismo para que los nuevos socios pasen a formar parte de alguno de los diferentes órganos de dirección de la cooperativa.						
Permite que la información sobre aspectos sociales y ambientales de su actividad sea conocida por terceros.						
Tiene identificados a sus grupos de interés (personas o empresas con los que la cooperativa mantiene relaciones comerciales).						
La cooperativa ha aplicado una metodología de Balance Social.						
Da preferencia entre sus proveedores a individuos o grupos de la comunidad tales como cooperativas de pequeños productores o de iniciativas solidarias, asociaciones de barrio, etc. (EPS y SFPS).						
La cooperativa demuestra un comportamiento ético.						
Reconoce la RSE es parte de la estrategia empresarial / corporativa / organizacional - no es una actividad aislada.						

Posee procedimientos específicos para el control de prácticas corruptas y coima.						
3. Participación económica, solidaria y distribución equitativa.						
Poseen todos los socios de la cooperativa el mismo número de certificados y aportes al capital.						
Existe una política que regule los créditos que puede recibir un socio.						
Se ejecuta el valor destinado al Fondo de Educación						
Se ejecuta el valor destinado al Fondo de Solidaridad.						
Se ejecuta el valor destinado para capacitación de empleados.						
Existe una política de maximización de utilidades y excedentes.						
Posee una política clara y definida (manual interno y otro documento) para el reparto de las utilidades y del excedente.						
La asamblea decide sobre el reparto de las utilidades y del excedente.						
La cooperativa invierte en servicios sociales para asociados.						
4. Autonomía e independencia.						
La cooperativa informa los resultados económicos del año.						
La cooperativa tiene acuerdos y montos con otras organizaciones que no pertenezcan a la EPS y SFPS.						
La cooperativa cumple con sus obligaciones tributarias.						
Contribuye regularmente con recursos humanos, técnicos o financieros para la realización de proyectos específicos y localizados, ejecutados por entidades públicas.						
5. Educación, capacitación e información.						
La cooperativa realiza eventos de capacitación por cuenta propia para socios.						
La cooperativa contrata eventos de capacitación para socios.						
La cooperativa considera innecesario aplicar una política continua de capacitación con vistas al perfeccionamiento continuo de todo su personal.						
La cooperativa realiza actividades destinadas a la promoción de la EPS.						
6. Cooperación e integración del sector EPS.						
La cooperativa aporta al capital social de otras organizaciones de la EPS.						
La cooperativa recibe aportes de otras organizaciones de la EPS.						
Busca la asociación o integración principalmente con otras entidades de la EPS.						
La cooperativa favorece la solidaridad entre los socios.						
Utiliza los órganos de integración como una herramienta válida y necesaria para la promoción e integración del sector de la EPS.						
Desarrolla alianzas con entidades públicas para mejorar su desempeño (municipalidades, rama judicial, ministerios, rama ejecutiva, etc.).						

Promueve legislaciones o iniciativas que favorezcan el desarrollo del país/mercado/empresariado/sociedad.						
La cooperativa realiza proyectos sociales, ambientales o de otro tipo en forma conjunta con el Gobierno.						
7. Compromiso con el entorno.						
Cumple todas las leyes ambientales nacionales.						
Desarrolla periódicamente campañas internas de educación con base en las tres R's: Reducción, Reutilización y Reciclaje.						
Desarrolla programas de mejoramiento de medio ambiente.						
Cuenta con una política ambiental definida e implementada por la cooperativa.						
Capacita o realiza actividades medioambientales destinadas a la comunidad.						
Posee una política de producción que considera la optimización de materiales utilizados en los procesos.						
Contribuye con mejorías en la infraestructura o en el ambiente local que pueda la comunidad disfrutar (vivienda, carreteras, puentes, escuelas, hospitales etc...).						
Posee indicadores para monitorear los impactos causados por sus actividades en la comunidad de entorno.						
Las medidas de prevención y mitigación son implantadas en operaciones con impactos negativos significativos posibles o reales en las comunidades locales.						
Divulga internamente los proyectos que apoya y desarrolla, ofreciendo oportunidades de trabajo voluntario y estimulando la participación de los empleados.						
Posee un programa de voluntariado.						
Participa en programas que promueven la participación ciudadana, la paz y los valores democráticos.						
Dispone de procedimientos y medidas para evaluar la calidad del aire, el ruido, nivel de temperatura en la cooperativa.						
Realiza o ha realizado estudios para medir el impacto ambiental de sus procesos.						
Contribuye para la preservación de la biodiversidad por medio de políticas específicas y/o proyecto(s) de conservación de áreas protegidas y/o programa de protección a animales amenazados.						
Otorga prioridad dentro de sus acciones destinadas al benéfico de la comunidad, a aquellas dirigidas hacia los grupos con mayor vulnerabilidad: mujer, niñez, discapacitados, tercera edad.						
Realiza sus actuaciones con la comunidad en base a pedidos de la comunidad y a la existencia de presupuesto.						
Establece convenios con organismos públicos o de la sociedad civil con el objetivo de promover la erradicación del trabajo infantil o el trabajo forzado, incentivar la generación de empleos, la seguridad alimentaria, etc...						

Realiza sus actuaciones de compromiso con la comunidad con independencia de la ayuda económico-financiera del Gobierno local o nacional. (Subsidios, contribuciones, descuentos en el pago de impuestos, regalías).						
8. Dignificación del trabajo y disfrute de la vida.						
La cooperativa prioriza la contratación de personal que no sea socio de la misma.						
Los directivos o trabajadores con poder de decisión son elegidos de entre los miembros de la zona de actuación y operaciones de la entidad.						
Existe equidad de género en la contratación de trabajadores.						
La edad de los socios es un impedimento en la contratación de trabajadores.						
La nómina de empleados se caracteriza por estar compuesta por empleados de elevada antigüedad.						
La nómina de empleados se compone de empleados solteros.						
El nivel de escolaridad de los empleados corresponde a estudios universitarios completos.						
La nómina de empleados tiene cargas familiares.						
Los ingresos mensuales de los empleados superan los 2 Salarios Básicos Unificados (SBU).						
Los empleados poseen algún tipo de crédito ofertado por la cooperativa.						
Los accidentes de trabajo son frecuentes en la cooperativa.						
La cooperativa implementa programas de salud y seguridad ocupacional.						
Son frecuentes los despidos de empleados.						
Trabajadores y socios dedican parte de su tiempo al trabajo de reproducción de la vida.						
Se aplican medidas para fomentar la formación de los empleados.						
Se realizan eventos culturales						
Se realizan eventos deportivos.						
Se realizan actividades de utilización de tiempo libre.						
Se incluyen en los eventos a los grupos especiales.						
Se realizan actividades de adquisición asociativa.						
La cooperativa cobra a los socios algún aporte (aunque sea mínimo) por la prestación de servicios de beneficio social.						
Posee un programa de orientación alimenticia y/o nutricional. S/N						
La cooperativa considera necesario que los trabajadores y socios dediquen parte de su tiempo al trabajo de reproducción de la vida.						
La cooperativa registra incidentes relacionados con violaciones de los derechos humanos.						
Las personas reciben un pago equitativo de los salarios según el cargo que ocupan.						

La cooperativa mide el clima organizacional o el nivel de satisfacción de los colaboradores con su lugar de trabajo.						
Otorga permisos de maternidad o paternidad.						
Cumple la cooperativa con la legislación nacional en materia laboral.						
9. Comercio justo, ético y responsable.						
La cooperativa realiza actuaciones comerciales que están destinadas a mantener la igualdad de oportunidades para todos.						
Entre sus principios de actuación da prioridad a la seguridad alimentaria de su comunidad.						
Desconoce los principios que regulan el comercio justo.						
Vende sus productos a un precio superior al de mercado puesto que considera aspectos adicionales al coste de producción como son los gastos sociales y medioambientales.						
Compra, financia, o colabora con organizaciones que practican y promueven el Comercio Justo.						
Tiene como norma el tratamiento justo de los proveedores, privilegiando al pequeño proveedor (con remuneración justa y al día, calidad en la relación, programas de calificación y de traspaso de tecnologías, etc.).						
Posee mecanismos como las cláusulas de confidencialidad, o sanciones que eviten la marcha de su personal a entidades de la competencia directa.						
Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.						
Tiene implementado un procedimiento para conocer el nivel de satisfacción de sus clientes.						
Adopta criterios de compra que contemplan la garantía de origen para evitar la adquisición de productos "piratas", falsificados o fruto de robo de carga.						
Incluye entre sus proveedores individuos o grupos de la comunidad, tales como cooperativas de pequeños productores o de iniciativas solidarias, asociaciones de barrio, etc.						
Compra a proveedores de la zona.						
Se realizan actividades de comercialización asociativa.						

ANEXO 5.2. ENCUESTA PARA EMPLEADOS Y SOCIOS

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS SOCIOS Y AL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LAS COOPERATIVAS

Saludos Cordiales.

Estamos trabajando en un estudio que servirá para elaborar una tesis profesional acerca de las Evaluaciones de las Cooperativas con enfoque al Buen Vivir, Economía Popular y Solidaria y Responsabilidad Social.

Quisiéramos pedir su ayuda para que conteste algunas preguntas que no llevaran mucho tiempo.

Emplee un bolígrafo de tinta color azul para rellenar el cuestionario. No hay respuestas correctas o incorrectas. Éstas simplemente reflejan su opinión personal.

Todas las preguntas tienen cinco opciones de respuesta, elija la que mejor describa lo que piensa usted. Solamente una opción. Sus respuestas serán confidenciales y anónimas. No hay preguntas delicadas.

RESPUESTA:

La valoración asignada responde al grado en que la cooperativa cumple o no con el enunciado. Será medida mediante las siguientes escalas:

- (1) Muy en desacuerdo.
- (2) En desacuerdo.
- (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo.
- (4) De acuerdo.
- (5) Muy de acuerdo.

PREGUNTAS	RESPUESTA				
	1	2	3	4	5
Los requisitos de afiliación a esta cooperativa implican un impedimento para integrarla.					
La cooperativa actúa en función de mantener la igualdad de oportunidades para todos.					
Existe el respeto a la identidad cultural.					
La toma de decisiones se da de modo democrático.					
Los socios participan activamente en la gestión de la cooperativa.					
Los asociados contribuyen de manera equitativa al crecimiento patrimonial de la cooperativa					
Se distribuyen los excedentes por igual entre los socios a través de servicios sociales.					
La cooperativa cuando realizaciones operaciones con otras organizaciones hace prevalecer su autonomía e independencia.					
La cooperativa brinda educación y entrenamiento a sus asociados.					
La cooperativa realiza actividades orientadas a la conservación del medio ambiente.					
La cooperativa es socialmente responsable					
Las condiciones laborales para los empleados son justas.					
La cooperativa evalúa el nivel de satisfacción de los empleados con el lugar de trabajo.					
La cooperativa respeta los derechos humanos de sus trabajadores.					
La cooperativa realiza actuaciones comerciales que están destinadas a mantener la igualdad de oportunidades para todos.					

La cooperativa tiene un comportamiento ético.					
El accionar de la cooperativa propende al logro de Buen Vivir de los asociados.					
Compra, financia, o colabora con organizaciones que practican y promueven el Comercio Justo.					

ANEXO 6. DATOS DE LA MUESTRA POR COOPERATIVAS

Socios

$$N = \frac{(115526)(1.96)^2 (0.50)(0.50)}{(0.05)^2 (115526 - 1) + (1.96)^2 (0.50)(0.50)}$$

$$N=379$$

Trabajadores

$$N = \frac{(130)(1.96)^2 (0.50)(0.50)}{(0.05)^2 (50 - 1) + (1.96)^2 (0.50)(0.50)}$$

$$N=97$$

COOPERATIVAS	SOCIOS		TOTAL ENCUESTA	379	EMPLEADOS		TOTAL ENCUESTA	97
COOP.COMERCIO LTDA	75080	65%	246		78	60%	58	
COOP. CHONE	400	0%	1		7	5%	5	
CALCETA LIMITADA	18183	16%	60		35	27%	26	
COACMES	12799	11%	42		6	5%	4	
COOPCCP	5336	5%	17		4	3%	3	
COMERCIO CALCETA	2982	3%	10		9	7%	7	
ESPAM	746	1%	2		2	0	1	
	115526	100%	378		130	100%		

ANEXO 7 FOTOS DE LA RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN PARA LA TABULACIÓN DE LAS ENCUESTAS



ANEXO 7.1. REALIZACIÓN DE ENCUESTAS A EMPLEADOS DE LA COOPERATIVA COOPCCP.



ANEXO 7.2. REALIZACIÓN DE ENCUESTA A SOCIOS DE LA COOPERATIVA



ANEXO 7.3. COOPERATIVA COOPCCP DE MANTA



ANEXO 7.3. COOPERATIVA CALCETA LTDA DE BOLÍVAR



ANEXO 7.4. ENCUESTA AL GERENTE DE LA COOPERATIVA CALCETA LTDA DE BOLÍVAR



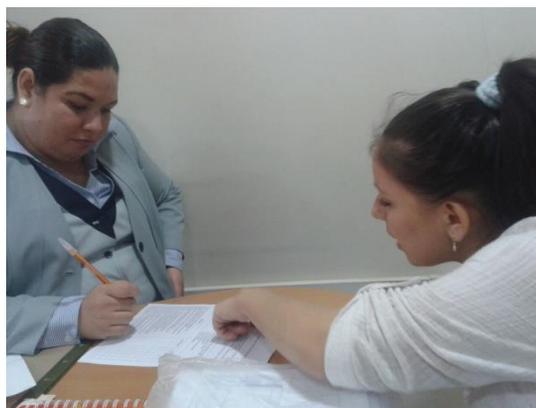
ANEXO 7.5. ENCUESTA A EMPLEADOS DE LA COOPERATIVA CALCETA LTDA.



ANEXO 7.6. ENCUESTAS REALIZADA A LOS SOCIOS DE LA COOPERATIVA CALCETA LTDA.



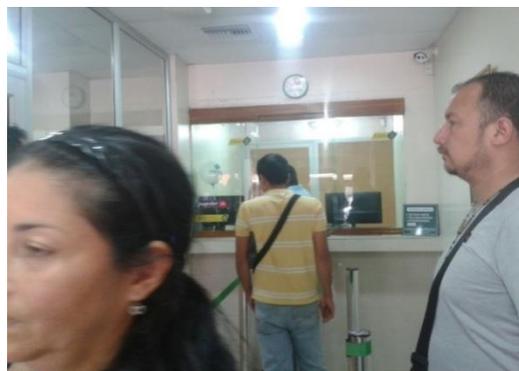
ANEXO 7.7. COOPERATIVA CHONE LTDA DE PICHINCHA



ANEXO 7.8. ENTREVISTA AL GERENTE DE LA COOPERATIVA



ANEXO 7.9. ENCUESTA A SOCIOS DE LAS COOPERATIVAS



ANEXO 7.10. ENCUESTA A EMPLEADOS DE LA COOPERTIVA



**ANEXO 7.11. COOPERATIVA COACMES
ROCAFUERTE**



**ANEXO 8.12. ENCUESTA REALIZANDO A JEFA DE
AGENCIA**



**ANEXO 7.13. ENCUESTAS A EMPLEADO DE LA
COOPERATIVA**



**ANEXO 7.14. ENCUESTA A SOCIOS DE LAS
COOPERATIVAS**



**O 7.15. COOPERATIVA COMERCIO LTDA
DE PORTOVIEJO**

ANEX



**ANEXO 7.16. ENCUESTA A GERENTE DE LA
COOPERATIVA COMERCIO LTDA DE PORTOVIEJO**



ANEXO 7.17. ENCUESTA A EMPLEADO DE LA COOPERATIVA



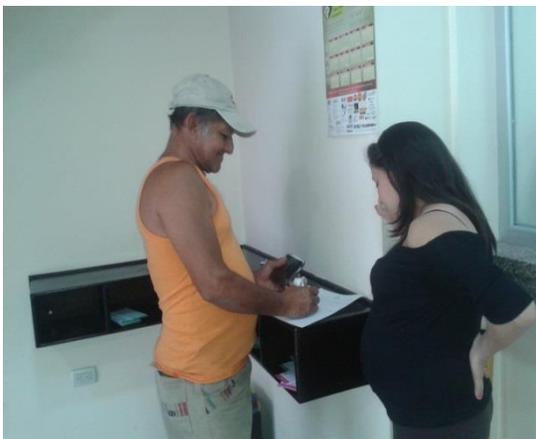
ANEXO 7.18. REALIZANDO ENCUESTA A SOCIO DE LA COOPERATIVA



ANEXO 7.19. ENCUESTA A GERENTE DE LA COOPERATIVA CÁMARA DE COMERCIO



ANEXO 7.20. ENCUESTA A EMPLEADO DE LA COOPERATIVA



ANEXO 7.21. REALIZANDO ENCUESTA A SOCIO DE LA COOPERATIVA



ANEXO 7.22. REALIZANDO ENCUESTA A EMPLEADO DE LA COOPERATIVA